

<b>Titre du poste :</b>	
Agent, Service clientèle	
<b>Déplacement(s) :</b>	
À l'occasion, possibilité de visites avec clientèle	
<b>Contacts</b>	
À l'interne : Répartiteur; Agents, Service clientèle; Agents, OS & D; Analystes, Tarification; agents facturation; Agents, Douane; Agents, Crédit; Agents, Collection; Contremaître, Quai; Directeurs; Superviseurs. À l'externe : Clients	

<b>Description du poste :</b>	
<p>L'Agent, Service clientèle a pour principal but de représenter le client au sein de Groupe Robert. Pour ce faire, il doit accomplir les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prendre les commandes et les entrer au système de façon rigoureuse;</li><li>• Répondre aux demandes clients dans un délai rapide (prise de commande, suivis, preuves de livraisons, etc.);</li><li>• Placer à l'imagerie divers documents en lien avec les commandes entrées (demande client, <i>Bill of Lading [BOL]</i>, documents de douane);</li><li>• Effectuer le suivi des expéditions;</li><li>• Effectuer le suivi avec les opérations et rechercher des solutions afin de servir le client dans les délais;</li><li>• Produire des rapports de performance;</li><li>• Valider les données au système en lien avec les transactions EDI;</li><li>• Mettre à jour TMS client;</li><li>• Gérer les plaintes clients et escalader l'information aux Superviseurs, lorsque requis;</li><li>• Demander l'approbation de temps d'attente ou de détention de remorque auprès des clients afin de transmettre l'information au département de facturation;</li><li>• Obtenir l'approbation des clients et mettre à jour le système pour la facturation des frais accessoires (frais de cueillette manquée, de repositionnement, etc.).</li></ul>	
<b>Compétences :</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Professionnalisme</li><li>• Entregent;</li><li>• Capacité d'empathie;</li><li>• Bilinguisme</li><li>• Compréhension de l'importance du client pour l'entreprise;</li><li>• Sens des responsabilités;</li><li>• Sentiment d'urgence;</li><li>• Capacité de traiter plusieurs dossiers de front;</li><li>• Capacité à comprendre le volet opérations;</li><li>• Très bonne connaissance du français et de l'anglais parlé et écrit;</li><li>• Très bonnes capacités de communication;</li><li>• En mesure d'identifier des problématiques récurrentes et de les signifier à son superviseur;</li><li>• Sens de l'initiative;</li><li>• Autonomie;</li></ul>	



<ul style="list-style-type: none"><li>• Sens de l'organisation;</li><li>• Capacité à travailler en collaboration au sein d'une équipe.</li></ul>
<b>Responsabilités :</b>
<p>Les responsabilités reliées au poste d'Agent, Service clientèle doivent être revues en collaboration à tous les ans, ou avant si le besoin s'en fait sentir, par les Superviseurs et/ou Directeurs, Service clientèle des différentes divisions (doivent être approuvées par les Vice-présidents des trois divisions).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'Agent, Service clientèle est imputable de fournir les résultats escomptés à son supérieur immédiat, pour les responsabilités qui sont listées dans cette description de poste. Ces responsabilités seront validées et mesurées tout au long de l'année par des rencontres ponctuelles avec son Directeur par des indicateurs de performance personnels et lors de l'évaluation annuelle de la performance.</li></ul>
<b>Autorité :</b>
Aucune
<b>Conditions particulières :</b>
Aucune
<b>Expérience/exigences requises :</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Diplôme d'études secondaires</li><li>• Minimum un an d'expérience en service à la clientèle</li><li>• Expérience en transport</li><li>• Bilinguisme (anglais et français, parlé et écrit)</li></ul>