

Représentant au service à la clientèle

Titre d'emploi	Représentant au service à la clientèle	Contact Info.	vajid@gtagroupinc.com
Se rapporte à	Directeur du transport	Approuvé par	Directeur RH
Horaire	Lundi - Vendredi	Quart de jour <input checked="" type="checkbox"/> Quart de soir <input type="checkbox"/>	8H00 – 16H30 <input checked="" type="checkbox"/> 8H30 – 17H00 <input checked="" type="checkbox"/> 9H00 – 17H30 <input type="checkbox"/>

DESCRIPTION DU POSTE

Le *Préposé au service à la clientèle* est la liaison entre les clients et les opérations et s'exécute avec efficacité en faisant du service à la clientèle une priorité. Cette position est le premier point de contact pour les clients et doit résoudre tout problème ou préoccupation concernant la livraison de leurs produits d'une manière aimable, courtoise et compétente.

Note: Cette description n'englobe pas nécessairement toute l'étendue du poste étant donné que d'autres tâches pourraient être assignées par la direction.

RESPONSABILITÉS

Service à la clientèle et résolution de problèmes

- S'assurer que les clients soient très respectés et reçoivent un service exceptionnel durant le transport de leurs marchandises;
- Aborder les problèmes de délais d'expédition et des dates limites des clients;
- Responsable de prévoir et de désamorcer des problèmes potentiels, qui pourraient inclure des interactions téléphoniques ou par courriel avec les clients;
- Répondre aux demandes de renseignements des clients, fournissant une réponse dans un délai d'une ½ heure;
- Développer et maintenir des relations positives avec les clients en effectuant des suivis réguliers auprès d'eux;
- Documenter et investiguer quelconque problème relié au service à la clientèle ainsi que les erreurs concernant la réception et l'expédition de marchandises.

Planification et coordination du transport des marchandises

- Adhérer aux politiques et aux procédures en plus d'être conforme face aux réglementations en vigueur;
- Utiliser les portails des clients de façon à tracer et contrôler toutes les requêtes d'expédition entrantes et sortantes du terminal;
- Être efficace et avoir une excellent gestion de temps;
- Forte dépendance pour contrôler et coordonner les requêtes d'expédition entrantes et sortantes;
- Rectifier des problèmes comme des retards ou la non-délivrance des produits;
- Respecter les lois, régulations et les standards de l'industrie;

- Documenter les informations d'expédition dans le GT Hub.

Autres tâches

- Effectuer toutes autres tâches connexes requises.

EXIGENCES DU POSTE

Éducation & Expérience

- Diplôme d'études secondaires requis;
- 1-2 ans d'expérience de travail dans un poste de bureau, incluant des compétences au téléphone et à l'ordinateur, dans un environnement de service à la clientèle est requis.

Connaissances & Qualifications

- Connaissances de MS Office Suite;
- Expérience dans le traitement de la documentation du transport, un atout.

COMPÉTENCES PRINCIPALES

Communication

- Focus sur le client – rencontrer les besoins des clients de façon ponctuelle; continuellement rechercher des manières d'augmenter la satisfaction des clients;
- Exprimer ses idées de façon claire et efficace;
- Grande capacité d'écoute – facilité de compréhension et ne pas porter de jugement;
- Résolution de conflit - confronter les problèmes ouvertement et travailler de façon constructive afin de trouver un terrain d'entente.

Capacités

- Habileté à établir et à maintenir de bonnes relations de travail avec les employés et les clients;
- Compétences interpersonnelles et communication verbale et écrite professionnelle;
- Connaissances pratiques des ordinateurs; connaissances pratiques des procédures et pratiques modernes de bureautique;
- Habileté à entrer des données avec précision;
- Habileté à établir de bonnes relations de travail avec les employés et les superviseurs;
- Habileté à travailler efficacement;
- Habileté à prioriser et à exécuter les tâches de façon efficace dans un environnement où la pression est élevée;
- Habileté à travailler autant en équipe que de façon individuelle dans un environnement collaboratif.

SUPERVISION

- Ce poste n'a aucun employé sous sa direction.