

DESCRIPTION DE *poste*

REPRÉSENTANT (E) SERVICE À LA CLIENTÈLE REMPLACEMENT DE CONGÉ DE MATERNITÉ

Venez faire partie d'une équipe incroyable et dynamique et d'une entreprise en plein essor! Nos valeurs de confiance, responsabilisation, intégrité, créativité et innovation vous parlent? Bio-K Plus est l'entreprise pour vous! Nous sommes actuellement à la recherche d'un(e) représentant(e) service à la clientèle. **Il s'agit d'un contrat de remplacement de congé de maternité de 7 mois. C'est un poste à temps plein (37.5 heures).**

Vos principaux rôles et responsabilités seront de fournir un soutien de qualité à nos clients et consommateurs, prendre les commandes, fournir de l'information sur les produits et faire les suivis adéquats afin de satisfaire entièrement notre clientèle. Vous devez agir comme ambassadeur de la marque Bio-K Plus et être en coopération avec l'équipe de vente. De plus, vous serez appelé à travailler en étroite collaboration avec l'équipe scientifique, d'assurance qualité, réglementaire, marketing et finances. Vous aurez à effectuer des tâches administratives nécessaires à l'efficacité des opérations.

Plus précisément, vos responsabilités seront :

En lien avec le soutien et communication aux consommateurs et professionnels de la santé :

- Prendre les appels et courriels de demande d'information et témoignages, éduquer les professionnels de la santé, consommateurs et détaillants;
- Effectuer le traitement des plaintes et commentaires par téléphone et courriel;
- Effectuer les envois postaux de lettres et coupons rabais aux consommateurs.

En lien avec les commandes et livraisons de nos détaillants et distributeurs :

- Contacter nos clients au Québec, en Ontario, dans le reste du Canada et aux États-Unis pour prendre les commandes, informer d'une promotion dans le but d'augmenter les ventes dans des points de ventes existants et/ou ouvrir des nouveaux comptes et répondre à leurs besoins;
- Être proactif dans le contact avec les clients pour les informer de toute situation;
- Assister les clients dans leurs demandes par téléphone, courriels et fax de façon efficace et professionnelle;
- Effectuer les suivis avec le gérant de territoire et directeurs des ventes selon les besoins des clients pour assurer une prise en charge et satisfaction complète du client.

Responsabilités générales:

- Analyser et effectuer les causes sur les problèmes des clients et consommateurs conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et recommander des solutions;

- Recueillir et transmettre aux supérieurs immédiats et aux départements concernés toute information pouvant contribuer au bon fonctionnement et à la croissance de l'entreprise;
- Communiquer toute information pertinente aux problèmes récurrents, plaintes ou erreurs et contribuer à trouver une solution;
- Remplacer la réceptionniste sur l'heure du diner selon l'horaire de remplacement mis en place;
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

QUALIFICATION ET EXIGENCES

- Bilinguisme essentiel (Français et anglais écrit et parlé);
- Expérience en service à la clientèle (2 à 3 ans d'expérience);
- Avoir les capacités de gérer les urgences et les priorités dans un environnement à courtes échéances;
- Connaissances et expérience du marché du détail, prise de commande (épiceries, pharmacies et aliments naturels) et logistique;
- Connaissances en biologie ou en nutrition / diététique (un atout);
- Capacité et volonté à travailler en équipe et avoir une attitude positive;
- Maîtrise et bonnes connaissances de l'environnement informatique (Windows, Word, Excel, Microsoft Outlook – Salesforce et Acomba un atout);
- Développer et entretenir une relation-client professionnelle et de haute qualité;
- Faire preuve de créativité et d'autonomie dans le cadre de son travail;
- Rapidité d'exécution.

Si vous pensez avoir le profil recherché, veuillez-nous envoyer votre lettre de présentation et curriculum vitae à l'adresse suivante : carriere@biokplus.com.