

OFFRE D'EMPLOI : Réceptionniste-répartiteur

CE QU'ON T'OFFRE CHEZ ESPACE JLP BÉLANGER...

- ✓ Un poste à temps plein du lundi au vendredi.
- ✓ Une stabilité d'emploi dans une entreprise bien établie.
- ✓ Des conditions intéressantes.
- ✓ Une équipe énergique.

Ça t'intéresse? Envoie ton CV à Samuel Lauzon à samuel@espacejlp.com

PROFIL DÉTAILLÉ DU POSTE

DESCRIPTION DE L'EMPLOI	Le réceptionniste-répartiteur dirige les clients qui appellent au magasin, et effectue le suivi du service après-vente. Il gère l'horaire des frigoristes, et effectue la facturation des travaux des frigoristes et des ferblantiers.
RESPONSABILITÉS ET TÂCHES	
<p>Réception et service à la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répondre au téléphone et diriger les clients vers les personnes appropriées, ou répondre à leurs questions. • Envoyer les soumissions aux clients. • Confirmer les rendez-vous et les travaux auprès des clients. • Effectuer les appels de suivi après-vente et après installation. <p>Gestion des horaires et de la facturation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire la répartition des frigoristes selon les appels d'installation et de service. • Préparer les factures en lien avec les heures travaillées à partir du bon de travail des ferblantiers et des frigoristes. • Gérer l'horaire pour les travaux de chauffage à l'huile et envoyer les programmes d'entretien aux clients après l'installation. • Transférer les lignes téléphoniques pour les appels d'urgence aux personnes ciblées, les soirs et les fins de semaine. <p>Réaliser toutes autres responsabilités et tâches connexes.</p>	
LES ATTITUDES CLÉS	<p>Chez Espace JLP, notre force motrice est toujours LE SERVICE À LA CLIENTÈLE. Nous nous efforçons de maintenir notre réputation comme étant LA DESTINATION pour les besoins de nos clients actuels et futurs en matière de chauffage, de climatisation et de réfrigération.</p> <p>Pour faire vivre une expérience client exceptionnelle jour après jour, nous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répondons rapidement aux demandes. • Respectons nos heures de rendez-vous, nos soumissions, nos garanties et les lieux de travail (ramasser et nettoyer avant de quitter les lieux).

- Prenons le temps nécessaire pour nous assurer que les travaux sont bien faits la première fois.
- Faisons preuve de prévoyance dans le maintien des systèmes vendus et entretenus, dans le but de faire économiser du temps et de l'argent à nos clients.
- Trouvons toujours une solution gagnante pour tous.

Pour y arriver, tu démontres les attitudes et comportements suivants :

Service à la clientèle : Tu communique avec tact et diplomatie et tu établis des relations courtoises et professionnelles avec les clients. Tu as un grand souci du service à la clientèle et tu es à l'écoute. Tu vouvoies les clients, et tu les places au centre de toutes tes actions et décisions.

Adhésion à l'entreprise : Tu maintiens une image positive de l'entreprise, tant dans ton discours que dans tes actions. Tu respectes les consignes, les politiques et les procédures.

Sens des responsabilités : Tu fais un travail adéquat, valable et justifié. Tu démontres une capacité à prioriser tes tâches et à bien jongler entre les besoins des clients et les objectifs de l'entreprise, tout en respectant les délais établis. Tu assumes tes responsabilités et erreurs.

Jugement et initiative : Tu es habile à identifier les problèmes et à les résoudre. Tu fais preuve de débrouillardise et de prévoyance. Tu expérimentes de nouvelles façons de faire et tu démontres une ouverture aux changements, aux directives, et aux nouvelles méthodes de travail. Tu fais preuve de jugement dans tes propos et tes actions face aux clients.

Collaboration et esprit d'équipe : Tu collabores avec tes collègues et supérieurs, et tu te rallies au but commun afin de garantir une expérience client exceptionnelle. Tu reconnais et utilises les compétences et connaissances des membres de l'équipe, et tu partages les tiennes.

Développement et participation à l'amélioration continue : Tu cherches à t'améliorer, tu restes à l'affût de l'évolution de ton domaine d'expertise. Tu contribues au développement et à l'amélioration continue de l'entreprise.

EXIGENCES DE L'EMPLOI ET INFORMATIONS GÉNÉRALES

Formation et expérience

- Diplôme d'études professionnelles en secrétariat et comptabilité, ou expérience pertinente dans un poste de réceptionniste ou de service à la clientèle.

Autres exigences

- Bon français parlé et écrit.
- Connaissance de base de l'anglais parlé.

- Connaissance de la suite Microsoft (Word, Excel Outlook) et aisance à travailler dans un environnement informatisé.

Compétences

- Affirmation de soi et capacité à se faire écouter et à faire respecter les consignes.
- Souci du détail, rigueur, minutie, sens de l'organisation et de la planification.
- Grand sens du service à la clientèle et haut niveau de maîtrise de soi.
- Bonne concentration.
- Capacité à prioriser les tâches.
- Autonomie et capacité à effectuer de multiples tâches en même temps, et à respecter des délais serrés.
- Capacité à travailler seul et en équipe.
- Capacité à transmettre et à communiquer clairement des informations.

** Le genre masculin est utilisé pour alléger le texte.*