

Agent Service à la Clientèle / Customer Service Agent



Contrat	Régulier	Pelican International Inc.
Horaire	Jour	1000, Place Paul-Kane
Département	Service à la clientèle	Laval, Qc, Canada, H7C 2T2
Location	Laval	Tel: (450) 664-1222

Description

Pelican International Inc, société spécialisée sur le marché des produits nautiques et récréatifs, est à la recherche d'un/une coordonnateur/trice du service à la clientèle pour son siège social situé à Laval.
Les produits de la société sont distribués à l'échelle mondiale par l'intermédiaire de distributeurs internationaux, des chaînes à grande surface ainsi que les détaillants spécialisés en articles de sport.
Pour plus d'information, consulter notre site internet à www.pelicansport.com
Sous la supervision de la Chef, Opération Ventes et Service à la clientèle ;
L'Agent Service à la Clientèle sera responsable de:

Répondre aux appels entrants des clients des territoires respectifs et des consommateurs (+/- 50 jrs)
Répondre aux courriels des clients des territoires respectifs et des consommateurs (+/- 50 jrs)
Répondre aux questions générales et techniques des clients sur nos produits
Clients prospects – les diriger au représentant de vente approprié
Traiter les demandes clients reçues par téléphone, courriel, fax
Vérifier les commandes entrantes (prix, quantités, termes, adresse, etc.) et faire le suivi avec les autres départements (comptabilité/crédit, transport, planification, expédition) afin de livrer à temps
Entrer les commandes régulières et de garanties. Délais : 24 heures
Aviser le client des dates de disponibilités, de leur date de livraison et/ou de leur frais de transport

Vérifier le statut des commandes, procéder aux annulations et envoyer des numéros de « tracking » aux clients

Préparer et envoyer les documents des retours. Délais : 48 heures
Préparer des notes de crédit pour les réclamations. Délais : 72 heures
Entrée de données & classement
Travailler en collaboration et supporter l'équipe de vente

Autres tâches complémentaires déterminées selon les besoins et l'évolution de l'entreprise

Qualifications requises :

Bilingue : Anglais/Français – parlé et écrit (+ 80 % de la journée à communiquer en Anglais)
Expérience pertinente de 2 ans dans le service à la clientèle ou un milieu manufacturier
Suite Office (Outlook, Excel, Word, PowerPoint)
Système intégré de gestion (ERP) (un atout)

Qualités et Aptitudes :

Facilité à communiquer autant en anglais qu'en français
Faire preuve d'un excellent service à la clientèle et d'esprit d'équipe
Intérêt pour les aspects techniques des produits
Être à l'aise dans un milieu de travail achalandé
Être une personne motivée, organisée, positive avec un grand souci du détail

Chez Pélican, nous offrons :

- Un environnement de travail stimulant et chaleureux;
- Un gym sur place;
- Des avantages sociaux concurrentiels;
- Une rémunération compétitive;
- La possibilité de faire évoluer votre carrière;
- Des programmes de reconnaissance;
- Rabais sur nos produits.

Pelican International Inc, a leading Outdoor Sporting Goods company and supplier of paddle-sports products and accessories is seeking Customer Service Coordinator for its Laval based head office. The company's products are distributed globally via International Distributors, Sporting Goods chains, Outdoor Sporting Goods chains, Specialty Retailers and others. Please visit our web site at www.pelicansport.com

Under the supervision of the Sales Operations & Customer Service Manager;
The Customer Service Agent will be responsible for:

Answer incoming calls from customers, by respective dealer territories and for

all consumers (+/- 50 day)

Respond to incoming emails from customers, by respective dealer territories and for all consumers (+/- 50 day)

Respond to general and technical questions from customers about our products

Direct new prospect clients to their appropriate sales representative

Process customer requests received by telephone, email, fax

Verify incoming orders for accuracy (price, quantity, terms, address, etc.) and follow up with other departments (accounting / credit, transport, planning, shipping) to deliver them on time

Enter orders and warranties according to procedures, delay time of 24 hrs

Advise customer of product availability, of ship and delivery dates and / or transportation costs

Validate order status, process cancellations and provide tracking numbers to customers

Process returns, delay time 48 hrs

Process claims and prepare credit notes, delay time of 72 hrs

Data entry & filing

Collaborate with and support the sales team

Any other additional tasks determined according to the needs and evolution of the company

Qualifications needed:

Perfectly bilingual (80% + of day spent communicating in English)

2 yrs. experience in customer service / manufacturing or in a similar position

Knowledge of MS office (Outlook, Excel, Word, PowerPoint)

Knowledge of an ERP system (an asset)

Qualities and skills:

Possess communication skills in both English and French

Demonstrate excellent customer service and team work

Possess an interest in the technical aspects of products

Comfortable working in a busy environment

Be motivated, organized, positive and detail oriented

At Pelican, we offer:

- A challenging and engaging work environment
 - Competitive benefits
 - Competitive compensation
 - The opportunity to develop your career
 - Recognition programs
 - Discounts on our products
 - Onsite Gym and more !
-