



REPRÉSENTANT OU REPRÉSENTANTE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT – TERMINIX CANADA

2 POSTES À QUÉBEC

Au sujet de Terminix Canada

Vous êtes à la recherche d'un nouveau défi stimulant dans le milieu de la lutte antiparasitaire? Ne cherchez plus. Depuis sa fondation en 1927, Terminix est un chef de file mondial de la lutte antiparasitaire. Aujourd'hui, nous sommes l'un des plus importants fournisseurs de services dans le domaine au Canada. Nos techniciens reconnus par le gouvernement utilisent des méthodes éprouvées pour servir plus de deux millions de clients dans le monde.

Terminix Canada sait la valeur du travail acharné et du dévouement de chaque employé qui, chaque jour, veille à protéger les maisons et les commerces de nos clients partout au pays. Nous offrons donc un salaire concurrentiel, de formidables avantages et des possibilités d'avancement à ceux d'entre vous qui veulent relever le défi.

Avantages

- ✓ Salaire concurrentiel
- ✓ Assurances santé, soins dentaires et soins de la vue
- ✓ Assurance invalidité de courte durée
- ✓ Assurance invalidité de longue durée
- ✓ Programmes d'aide aux employés
- ✓ Assurance vie
- ✓ Formation en milieu de travail
- ✓ Cellulaire
- ✓ Formation rémunérée
- ✓ Remboursement des frais pour l'obtention du certificat CD5s
- ✓ Assurance en cas de décès ou de mutilation par accident

Aperçu du poste

Agissant comme point de contact, le ou la titulaire du poste donne de l'information sur les produits et les services, répond aux questions et résout les problèmes. La personne cherche à attirer de nouveaux clients en répondant à leurs questions sur les produits et les services, et en leur en proposant d'autres. Elle établit et traite les commandes des nouveaux clients et elle traite les commandes liées à des comptes existants. Elle fait l'horaire des techniciens et leur attribue des clients en fonction des demandes et des besoins de ceux-ci, ainsi que des spécifications du service. Pour réussir dans ce rôle, le ou la titulaire doit être un excellent communicateur, autant à l'oral qu'à l'écrit, en plus d'avoir le sens du service client.

Responsabilités

Les obligations et les responsabilités du représentant ou de la représentante de l'expérience client sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- Conserver de bonnes relations avec les clients en répondant à leurs questions et à leurs préoccupations promptement et avec professionnalisme.
- Communiquer avec les clients par téléphone et par courriel.
- Traiter les plaintes des clients et tenir à jour les dossiers dans la base de données.
- Saisir des données et faire des recherches, au besoin, pour trouver une solution aux problèmes des clients.
- Rechercher activement des occasions de vendre les produits et les services de Terminix.
- Suivre les itinéraires et la position des unités sur le terrain pour coordonner et prioriser leur horaire.
- Transmettre les bons de travail, messages et renseignements aux techniciens ou au responsable sur le terrain, et relayer l'information qui vient d'eux.
- Maintenir et améliorer les résultats en adhérant à la philosophie de l'excellence du service et en veillant au respect des pratiques internes de l'entreprise.
- Offrir une expérience exceptionnelle à tous les clients.
- Être disponible pour travailler en soirée, la nuit ou la fin de semaine en fonction des besoins des clients. Les quarts de travail sont généralement fixes et seront communiqués à l'entrevue.
- Effectuer toute autre tâche, s'il y a lieu.

Exigences du poste

- Posséder une bonne capacité de persuasion et une tonne de personnalité!
- Être animé par la vente et savoir repérer les occasions de vente dans un contexte de service à la clientèle.
- Être énergique, positif et motivé.
- Être de nature empathique et savoir entretenir de très bonnes relations.
- Posséder d'excellentes aptitudes en communication orale et écrite.
- Agir avec professionnalisme et maîtriser l'étiquette de la communication téléphonique.
- Pouvoir faire son travail dans un environnement axé sur les résultats et où le rythme est soutenu.
- Savoir tisser des liens et communiquer avec toutes sortes de gens.
- Être bien organisé, dynamique et fiable.
- Faire preuve d'autonomie dans un environnement où il y a beaucoup de travail.
- Pouvoir interagir avec sensibilité, tact, diplomatie et professionnalisme en tout temps.
- Posséder au moins un an d'expérience dans un poste exigeant de répondre à des appels et à des courriels, comme dans un centre d'appels.
- Maîtriser la suite Office de Microsoft, dont Outlook, et d'autres logiciels pertinents.
- Être bilingue (français-anglais), un atout.
- Détenir un diplôme d'études secondaires, mais préférablement un diplôme d'études collégiales.
- Se soumettre à une vérification des antécédents.
- Pouvoir porter un casque d'écoute, saisir des données et rester assis pendant de longues périodes.

Terminix met en place des mesures d'adaptation pour les employés ayant un handicap ou des besoins d'ordre médical. Si vous souhaitez bénéficier de telles mesures, veuillez communiquer avec votre gestionnaire, qui veillera à ce qu'elles soient mises en place dès que possible.

Avis de non-responsabilité

La description ci-dessus vise à donner de l'information générale sur la nature et le niveau du travail effectué par les personnes occupant le poste. Elle ne vise pas à énumérer de manière exhaustive chacune des responsabilités, obligations et aptitudes associées à ce poste. Tous les employés peuvent au besoin être appelés à effectuer des tâches qu'ils ne font pas habituellement.