

Le Groupe Vision Newlook est à la recherche d'un Représentant bilingue du service à la clientèle, E-Commerce à temps complet. Relevant de la Directrice E-Commerce, cette personne travaillera à nos bureaux situés au 4405, chemin du Bois-Franc à Ville St-Laurent.

Sommaire

Le titulaire est responsable de la coordination de diverses activités telles que la correspondance, les appels et les demandes liées au E-Commerce et aux magasins. Cet agent du service à la clientèle doit avoir une attitude positive, une nature attentionnée et des compétences de service à la clientèle de premier ordre pour avoir un impact sur la journée de nos clients

Principales responsabilités

- Répondre aux courriels, aux discussions en ligne et téléphoniques concernant les sites Web, les commandes en ligne, les problèmes de facturation, les demandes des magasins, les demandes des clients sur les réseaux sociaux et toute préoccupation générale des clients. Redistribuer les autres courriels ou appels aux personnes concernées en interne et veiller à leur répondre dans les meilleurs délais ;
- Aider les clients avec les commandes en ligne ;
- Fournir des informations sur les produits et services ;
- Traiter les plaintes, questions et préoccupations des clients liées à leur expérience d'achat en ligne et en magasin ;
- Répondre aux clients sur les réseaux sociaux pour toutes les demandes liées au Web et coordonner les opérations pour toutes les requêtes liées au magasin.
- Suivi des commandes en ligne ;
- Effectuer le traitement manuel des commandes en ligne, les entrées de commandes et la coordination avec la logistique et les finances pour l'expédition et la facturation.
- Enquêter avec notre partenaire de transport pour les colis perdus ou les retards d'expédition ;
- Soutenir les clients avec des échanges en ligne et traiter les retours ;
- Soyez au courant des offres promotionnelles et soyez toujours prêt à répondre aux questions des clients ;
- Maintenir une bonne communication entre les opérations des magasins, le centre de distribution et le service à la clientèle ;
- Effectuer les transferts internes de marchandises pour compléter les commandes en ligne ;
- Effectuer toutes les autres tâches demandées par le gestionnaire

Exigences requises

- 3 à 5 ans d'expérience en service à la clientèle ;
- Parfaitement bilingue avec une écriture impeccable en anglais et en français ;
- Une approche diplomatique des situations sensibles ;
- Grande ingéniosité ;
- Esprit d'équipe et de collaboration ;
- Expérience dans le commerce de détail ;

- Bonne compréhension des opérations de commerce électronique ;
- Excellente connaissance de la suite Microsoft ;
- Capacité à travailler sous une supervision minimale ;