



DESCRIPTION DE POSTE

IDENTIFICATION

Titre :	Commis service à la clientèle (division détail)	Département : Ventes
Superviseur immédiat : Directeur Ventes & Marketing		Classification : CNP 1411
		Date révision : Nov. 2011

SOMMAIRE DU POSTE

Le commis aux ventes effectue l'entrée des commandes du secteur commercial. Il fait également le suivi des commandes placées, du moment de leur entrée jusqu'à la réception de la marchandise chez les clients ainsi que des tâches cléricales pour le gestionnaire de comptes.

RESPONSABILITÉS & ACTIVITÉS

- Entrer au système informatique les commandes des clients commerciaux ainsi que toutes les données relatives à ces clients
- Effectuer le suivi des commandes en retards et des B/O
- Vérifier que les prix indiqués sur les commandes correspondent aux ententes signées avec les clients commerciaux
- Procéder aux enquêtes des plaintes clients et faire le suivi
- Classer de tous les documents des clients commerciaux
- Recevoir, enquêter et documenter les plaintes des clients commerciaux et les RGA
- Créer et imprimer des étiquettes autocollantes
- Faire le lien avec le système EDI pour la prise de commande et la facturation
- Répondre aux questions des clients particuliers et des agents – e-mails et téléphones
- Projets spéciaux pour le secteur de détail (listes de prix, envois, correspondances particulières)

TÂCHES SPÉCIFIQUES :

- Effectuer les envois pour certains clients
- S'assurer de l'intégrité des informations reliées aux clients dans le système
- Soutien au gestionnaire de produits et de comptes.

PROFIL DES COMPÉTENCES

Connaissances requises	<ul style="list-style-type: none">– Bonne connaissance du français et de l'anglais (oral et écrit)– Connaissance des logiciels Word, Excel, Powerpoint, EDI, LabelView, Photoshop, Adobe Acrobat et Fidelio
Habilités et aptitudes	<ul style="list-style-type: none">– Méthodologie– Grande autonomie dans l'exécution de ses tâches– Minutie et précision– Bonne capacité de communication verbale et écrite– Capacité à gérer le stress
EXIGENCES D'EMBAUCHE	
Formation	<ul style="list-style-type: none">– Minimum d'un DEP (Diplôme d'études professionnelles)– Un technique administrative serait un atout
Expérience	<ul style="list-style-type: none">– Toute expérience pertinente en service à la clientèle