

## COORDONNATEUR SERVICE-CLIENT

Mandat : 2018-024

### DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE

Établie à Montréal depuis 1989, Argon 18 s'est forgée une très grande renommée dans le monde du cyclisme. Menée par l'Olympien et triple Champion canadien Gervais Rioux, l'un des cyclistes nord-américains les plus distingués de sa génération, la fabrication de tous les vélos Argon 18 repose sur une vaste expertise. Leur design élégant et novateur table sur la maniabilité et l'aérodynamisme, au cœur de la performance humaine, en adéquation totale avec la morphologie de chaque cycliste. Tous les vélos Argon 18 sont issus de technologies ultramodernes et sont conçus au Canada. La marque de vélos Argon 18 est aujourd'hui présente dans plus de 70 pays à travers le monde.

Notre équipe est composée des professionnels dynamiques et passionnés, toujours prêts à relever de nouveaux défis.

### DESCRIPTION DU POSTE

Sous l'autorité de la Directrice de la chaîne d'approvisionnement, le Coordonnateur service-client est responsable de fournir un soutien de qualité aux distributeurs. Son activité est centrée sur la relation commerciale. Il est amené à prendre en charge les commandes des clients et s'assurer que tout le processus, de la réception de la commande à l'expédition, se déroule selon les standards établis. Il est aussi responsable de gérer les demandes de garanties et d'effectuer des tâches administratives et d'appui nécessaires à l'efficacité des opérations et des ventes.

### RESPONSABILITÉS SPÉCIFIQUES

- Établir et maintenir une relation de confiance avec les clients.
- Renseigner, détecter les besoins, conseiller et orienter la clientèle vers le bon locuteur.
- Procéder aux enquêtes des insatisfactions clients et faire le suivi.
- Suivi des commandes sur le site B2B (site web transactionnel) et l'émission des codes d'accès aux clients.
- Entrer les commandes dans (MRP – Material requirements planning).
- Assurer la facturation de ce qui se rapporte aux marchandises exportées.
- S'assurer de l'intégrité des informations reliées aux fiches-clients dans le système MRP.
- Effectuer le suivi des commandes en retards et des B/O.
- Confirmer les instructions d'expédition des commandes-clients.
- Participer à l'amélioration de la logistique du service.
- Traiter les demandes de garanties selon la politique et délais de réponse établis.
- Participer à l'élaboration des documents de ventes : listes de prix et termes et conditions.
- Produire et envoyer des rapports variés.

### QUALIFICATIONS MINIMALES REQUISES

- DEC ou Diplôme universitaire ou une formation équivalente pertinente.
- Minimum de 3-4 années d'expérience pertinente.
- Bilinguisme : Anglais et français, parlé et écrit.
- Maîtrise de l'informatique (Excel, Word, PowerPoint, Adobe Acrobat).

## APTITUDES REQUISES

- Sens irréprochable du service à la clientèle.
- Sens de l'organisation et de la planification.
- Excellente gestion des priorités.
- Capacité d'apprendre rapidement.
- Capacité d'analyse/synthèse et résolution de problèmes.
- Leadership, autonomie et proactivité.
- Adaptabilité au changement.

## PROCÉDURE DE MISE EN CANDIDATURE

Toute personne qui désire poser sa candidature doit faire parvenir son curriculum vitae, accompagné d'une lettre de présentation en mentionnant le numéro de mandat : 2018-024, par courriel à [sylvie.lepage@argon18bike.com](mailto:sylvie.lepage@argon18bike.com)

Statut : poste permanent

Lieu de travail : Montréal

Seuls les candidats retenus seront contactés

## PROCÉDURE DE MISE EN CANDIDATURE

Toute personne qui désire poser sa candidature doit faire parvenir son curriculum vitae, accompagné d'une lettre de présentation en mentionnant le numéro du mandat : 2018-024, par courriel à [sylvie.lepage@argon18bike.com](mailto:sylvie.lepage@argon18bike.com) :

Statut : poste permanent

Lieu de travail : Montréal

Seuls les candidats retenus seront contactés.