Spécialiste bilingue du service à la clientèle

Lieu de travail: Bailey Metal Products Limited - Dorval, QC

Département: Customer Service

Rend compte à: Responsable Service à la clientèle (Ventes au détail – Est)

À propos de Bailey

Fondé en 1950 par Sam Bailey, le Bailey Group of Companies (BGC) est une entreprise familiale canadienne reconnue comme un chef de file de l'industrie. Avec des sites de production en Ontario, au Québec, en Alberta et en Colombie-Britannique, le BGC a connu une croissance considérable au cours des 70 dernières années, produisant des produits laminés et fournissant des services de refendage de l'acier pour l'industrie de la construction commerciale et résidentielle. Notre personnel, nos produits et notre industrie sont notre fierté, tandis que l'innovation et nos clients sont au cœur de nos activités. Nos collaborateurs sont la clé de la réalisation de notre vision, qui est d'être les leaders de cette industrie. C'est pourquoi nous nous efforçons de créer un environnement de travail sûr et sain où les collaborateurs peuvent s'épanouir et se développer. Postulez dès maintenant pour cette opportunité passionnante!

Pourquoi rejoindre notre équipe?

- Rémunération compétitive sur le marché
- Ensemble complet d'avantages sociaux payés par l'employeur
- Programme de cotisation à un REER
- Programme de soutien à l'éducation
- Formation en cours d'emploi
- Programme d'orientation des employés
- Allocation d'équipement de protection individuelle

Résumé du poste

Le spécialiste bilingue du service à la clientèle est chargé de servir les clients en personne, ainsi que par courriel et par téléphone, avec respect et professionnalisme. Il est chargé de traiter les problèmes et les demandes des clients, ainsi que les transactions. Le représentant comprend son rôle d'ambassadeur de l'entreprise et offre une expérience positive à tous les clients.

Ce que vous ferez:

- Répondre au téléphone rapidement, de manière professionnelle et courtoise, et diriger les appels entrants vers les personnes appropriées.
- Enregistrer et saisir les bons de commande des clients reçus par téléphone ou par courrier électronique, avec rapidité, précision, courtoisie et professionnalisme.
- Répondre aux demandes de renseignements concernant les produits, les services, les prix, les délais, les livraisons, les retours et les réclamations.
- Rechercher et résoudre les problèmes des clients, en assurant la liaison avec les autres services de l'entreprise si nécessaire.
- Comprendre et mettre en valeur les caractéristiques et les avantages des produits.
- Traite les appels entrants et non sollicités des prospects et les convertit en ventes.
- Examiner les bons de commande des clients et identifier les possibilités de vente à la hausse.
- Gérer une base de clientèle spécifique ou un segment de produits, selon les besoins, en fournissant un service clientèle complet.
- Établir et maintenir des relations au sein de la base de comptes assignée et avec la force de vente extérieure.

Ce dont vous avez besoin:

- Le bilinguisme (français) est requis.
- Grand souci du détail dans un environnement complexe.
- Maîtrise de Microsoft Office, en particulier d'Excel et d'Outlook.
- Vous devez posséder des compétences organisationnelles exceptionnelles et des aptitudes à la communication écrite et verbale.
- Une expérience de l'utilisation de SAP dans l'industrie manufacturière est fortement souhaitée.
- Une expérience dans le domaine des matériaux de construction ou de la construction est un atout majeur.
- Une expérience du service à la clientèle (idéalement dans l'industrie manufacturière) est un atout.
- Un diplôme de premier cycle est un atout.
- Vous devez faire preuve d'initiative et être capable de travailler dans un environnement où les activités se déroulent à un rythme soutenu.

Conditions de travail:

- Environnement de bureau - Heures de travail : 7h30 à 16h30
- Quelques heures supplémentaires si nécessaire.
- Déplacements selon les besoins.

Pour en savoir plus sur nous, consultez le site https://www.bmp-group.com/. Pour postuler, envoyez votre CV à recruitment@bmp-group.com en indiquant le titre du poste dans la ligne d'objet. Nous remercions tous les candidats de leur intérêt. Seules les personnes sélectionnées pour un entretien seront contactées. Nous sommes un employeur qui souscrit au principe de l'égalité des chances et qui s'engage à fournir et à maintenir une main-d'œuvre juste, équitable et diversifiée. Tous les candidats qualifiés sont encouragés à postuler. Les candidats doivent informer les ressources humaines s'ils ont besoin d'un aménagement quelconque au cours du processus de recrutement.

Bilingual Customer Service Specialist

Location: Bailey Metal Products Limited – Dorval, QC

Department: Customer Service

Reports to: Responsable Service à la clientèle (Ventes au détail – Est)

About Bailey

Founded in 1950 by Sam Bailey, The Bailey Group of Companies (BGC) is a family-owned and operated Canadian company recognized as an industry leader. With manufacturing locations in Ontario, Quebec, Alberta, and British Columbia, the BGC has grown tremendously over the past 70+ years, producing roll-formed products and providing steel slitting services for the commercial and residential construction industry. Our people, products, and industry are our pride while innovation and our customers are at the core of our business. Our associates are the key to achieving our vision of being the leaders in this industry, which is why we work hard to create a safe and healthy work environment where associates can achieve growth and development. Apply now, for this exciting opportunity!

Why Join Our Team?

- Market competitive remuneration package
- Employer-paid comprehensive benefit package
- RRSP matching program
- Education support program
- On-the-job training
- Employee referral program
- Personal protective equipment allowance

Position Summary

The Bilingual Customer Service Specialist is responsible for serving customers in person as well as via email and telephone with respect and professionalism. Accountable for dealing with customer issues, inquiries, and processing transactions. The Representative understands his/her role as a company ambassador and provides a positive experience to all customers.

What you'll do:

- Answer phones quickly, professionally, courteously, and direct incoming calls to appropriate individuals.
- Record and enter customer purchase orders received via phone or email, quickly, accurately, courteously, and professionally.
- Field and respond to inquiries regarding products, service, pricing, lead time, delivery, returns, and complaints.
- Research and resolve customer problems, acting as the customer liaison between other company departments when necessary.
- Understand and emphasize product features and benefits.
- Handle inbound, unsolicited prospect calls and convert them into sales.
- Review customer purchase orders and identify opportunities for upselling.
- Manage a specific customer base or product segment as assigned providing complete customer service.
- Establish and maintain relationships within the assigned account base and with outside sales force.

What you'll need:

- Bilingual (French) is required.
- High attention to detail in a complex environment.
- Must be proficient in Microsoft Office, especially Microsoft Excel and Outlook.
- Must have exceptional organizational skills and written and verbal communication skills.
- Experience using SAP within the manufacturing industry is strongly preferred.
- Experience in building materials or construction is a strong asset.
- Customer service experience (ideally in manufacturing) is an asset.
- A bachelor's degree is an asset.
- Self-starter with the ability to work in a fast-paced environment.

Working Conditions:

- Office environment – Hours of work: 7:30 am to 4:30 pm
- Some overtime as required.
- Travel as required.

Learn more about us at https://www.bmp-group.com/. To apply, submit your resume to recruitment@bmp-group.com with the position title included in the subject line. We thank all applicants for their interest, only those selected for an interview will be contacted.
We are an equal-opportunity employer committed to providing and maintaining a fair, equitable, and diverse workforce. All qualified candidates are encouraged to apply. Applicants should advise Human Resources if they require any type of accommodation during the recruitment process.