

Affichage de poste **Directeur/Directrice du service à la clientèle**

Située dans l'Est de Montréal (Pointe-aux-Trembles), Colonial Elegance est une entreprise manufacturière et de distribution de produits de rénovation résidentiel. Nous sommes en pleine croissance et avons doublé notre chiffre d'affaires dans les 4 dernières années.

Relevant directement du vice-président ventes et marketing, le ou la directrice du service à la clientèle aura à gérer une équipe de 7 personnes, tous spécialistes en service clientèle.

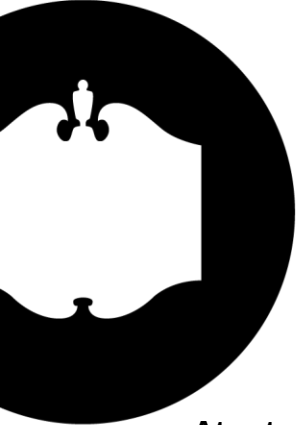
Vos responsabilités:

- Assurer la performance et les opérations de l'équipe de service à la clientèle afin d'atteindre les objectifs d'affaires et la qualité du service offert
- Diriger et mobiliser son équipe afin d'optimiser leur performance tout en visant l'atteinte des objectifs corporatifs
- Assurer l'optimisation de processus ou en définir de nouveau tout en en assurant l'implantation.
- Collaborer sur différents projets spéciaux
- Gérer les escalades de clients et faire le suivi à l'interne
- Planifier, organiser, coordonner et guider l'équipe de service à la clientèle en faisant preuve de leadership
- Assurer la progression continue des agents

Vos qualifications:

- Minimum de 7 années d'expérience en tant que directeur ou superviseur d'une équipe de travail
- Diplôme d'études universitaires dans un domaine pertinent
- Excellente maîtrise des concepts en service clientèle et des mesures de performance (KPI)
- Habiletés de gestion et leadership
- Bonne capacité analytique
- Créativité
- Flexibilité
- Capacité d'organisation et de rigueur
- Capacité à mener à bien des projets de façon autonome
- Connaissance des outils CRM,
- Excellentes habiletés de communication et de rédaction, en français et en anglais (oral et écrit)





- Maîtrise des logiciels MS Office (Word, Excel et Outlook)

Atouts :

- Connaissance de l'industrie de la quincaillerie
- Connaissances de base de la comptabilité
- Intérêt pour les technologies de l'information.

Ce que nous vous offrons :

- Rémunération compétitive
- Environnement de travail stimulant et défis quotidiens
- Bel environnement de travail (stationnement gratuit, salle de jeux, collations offertes gratuitement, etc.)
- Programme complet d'assurance collective
- Programme de remboursement de frais de conditionnement physique
- REER collectif
- Journée d'anniversaire rémunérée

