



## Description de poste

# Spécialiste du service à la clientèle

### Qui nous sommes

Depuis sa fondation en 2005, Vipass se concentre dans l'expérience employée. Acquis en 2021, Vipass rejoint le groupe Dionavi afin de répondre à la demande croissante des entreprises dans le domaine des cadeaux et de reconnaissance.

La vision est claire : être le leader en Amériques dans le domaine de la reconnaissance.

Travailler chez Vipass c'est porter les valeurs telles que **l'esprit d'équipe, le courage et l'agilité**. C'est être entouré d'une équipe mobilisée, car nous opérons dans un milieu en constante évolution! Nous sommes à bâtir l'entreprise de demain, joins-toi à nous !

### Ce que nous t'offrons

- Horaire de travail basé sur 35 heures par semaine
- 3 semaines de vacances dès l'embauche
- Horaire flexible (conciliation travail – vie personnelle)
- Télétravail : Mode hybride
- Programme d'assurances payés à 50% par l'employeur
- Pause active 1 x 15 minutes par semaine animée par un.e kinésologue
- Stationnement gratuit
- Rabais employé et programme de reconnaissance

### Ton rôle dans l'organisation

Relevant de la Directrice Vipass, le principal mandat du/de la spécialiste SAC est d'assurer la satisfaction de notre clientèle en répondant aux questions reçues via multiples canaux de communication différents (téléphone, courriel, clavardage, etc.).

### *Au quotidien, ton rôle sera de :*

- Assurer un service à la clientèle exceptionnel (répondre aux appels téléphoniques, clavardage, prendre les commandes, rédiger des courriels, etc.).
- Répondre aux questions d'ordre général.
- Documenter et assurer un suivi courriel des demandes Vipass.
- Faire suivre les demandes aux bons départements.
- Assurer la gestion des plaintes.
- Apporter un support administratif à l'équipe Vipass.

La personne titulaire du poste peut également être appelée à réaliser toutes autres tâches ou projets connexes.

### **Ton profil et tes talents**

- Détenir un diplôme d'études secondaires.
- Passionné,e par la satisfaction de la clientèle avec un minimum d'un (1) an d'expérience dans un poste similaire.
- Excellentes compétences en communication verbale et écrite.
- Bilinguisme (atout).
- Capacité à composer avec des situations variées tout en demeurant professionnel et convivial.
- Avoir une bonne écoute et un bon sens de l'organisation dans la gestion des différentes priorités du département.

Les candidat.e.s intéressé.e.s à l'offre d'emploi doivent envoyer leur candidature d'ici le 8 janvier 2024.