

---

## OFFRE D'EMPLOI

### Superviseur du service à la clientèle

#### Succursale de Québec

Sous la supervision de la Directrice de la succursale, le titulaire du poste dirige l'équipe de prise de commandes résidentielles, commerciales, le bureau d'expédition ainsi que la réceptionniste (8-10 personnes) afin d'assurer un excellent service à la clientèle. Il s'assure que les opérations de crédits, de bris d'entrepôt et de bris de transport sont traités dans un délai raisonnable.

---

### TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

- Assurer la gestion du personnel incluant l'embauche, la formation, les rencontres d'équipe, les évaluations de rendement, la planification des tâches et l'organisation du travail;
- Participer à la prise de commandes téléphoniques et courriels. S'assurer que les commandes sont traitées et que le client a reçu sa confirmation de commande à l'intérieur d'un délai de 24h maximum. En effectuer la saisie au système P21 et faire le suivi des b/o, transferts, commandes spéciales avec les clients;
- Assurer le contrôle des processus sous sa responsabilité et voir à harmoniser les procédures entre Québec et Montréal;
- Créer les autorisations de retour de marchandise (RMA);
- Prendre en charge la résolution des plaintes clients et en assurer le suivi rapidement avec l'aide des directeurs concernés;
- Coordonner les réclamations de bris de transport avec l'expédition;
- Saisir les notes pour les commandes en suspens résidentielles et commerciales. Procéder aux annulations de commandes au besoin;
- Faire le suivi des commandes non-expédiées en collaboration avec le Superviseur d'entrepôt;
- Mettre en place et faire le suivi d'indicateurs de performance reliés à son secteur en collaboration avec son directeur;
- Remplacer ses employés, les coordonnateurs aux ventes ou le responsable des achats en cas de besoin;
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

### EXIGENCES ET COMPÉTENCES

- Être disponible sur un horaire de jour, de semaine;
- Être reconnu pour son leadership positif et son courage managérial;
- Avoir un grand sens du service à la clientèle (2 ans d'expérience au minimum);

- Être proactif, méthodique et organisé;
- Excellentes connaissances à l'informatique;
- Démontrer de l'initiative et du jugement;
- Détenir de l'expérience en gestion de personnel, gestion des opérations ou service à la clientèle (un atout);
- Formation en administration, gestion de commerce ou autre formation liée à l'emploi (un atout).

Voici les attitudes attendues envers un employé :

- Être professionnel, avoir le souci du détail et être axé sur les résultats;
- Faire preuve d'assiduité et d'autonomie;
- Faire preuve de disponibilité et d'implication;
- Avoir le souci de la confidentialité;
- Communiquer de façon claire et précise.

## NOS AVANTAGES DE TRAVAIL

- Salaire compétitif;
- Programme complet d'assurances collectives payé 100% par l'employeur;
- REER collectif avec contribution de l'employeur;
- Stationnement gratuit et transport en commun à proximité;
- Gym complète;
- Comité social, rabais employés.

**Veillez faire parvenir votre CV par courriel à [rh@centura.ca](mailto:rh@centura.ca) ou via le [www.centura.ca](http://www.centura.ca) onglet « carrière »**

Afin de faciliter la lecture de ce document, l'emploi de la forme masculine a été retenu.