

## OFFRE D'EMPLOI

### Superviseur du service à la clientèle

#### Division ventes résidentielles

#### Succursale de Montréal

---

Sous la supervision du Directeur des opérations, il exerce une relation administrative sur les agents service à la clientèle et une relation de collaboration avec les superviseurs des autres départements, ainsi qu'avec l'ensemble du personnel.

---

### TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

- S'assurer que son département rencontre les objectifs fixés par la direction;
- Créer et maintenir des indicateurs de performance clés;
- Gérer les plaintes des clients et résoudre tous les problèmes de façon à ce que le client reparte satisfait;
- Faire un suivi des commandes en suspens;
- Gérer l'attribution des arrivages de marchandise;
- Gérer les commandes de transferts vers et en provenance des autres succursales;
- Entretenir une communication étroite avec les départements de service à la clientèle des autres succursales;
- Répondre aux appels et courriels de notre clientèle résidentielle désirant s'informer et/ou commander du matériel pour leurs projets de construction;
- Superviser les membres de son équipe dans l'exécution de leurs tâches;
- Former les nouveaux employés ainsi que compléter leurs évaluations;
- S'assurer que les employés respectent les politiques et règlements de l'entreprise;
- Participer au processus de révision salariale des membres de son équipe;
- Aider les employés dans les périodes de pointe;
- Initier des projets d'amélioration continue de son département;
- Aider au recrutement et l'embauche des membres de son équipe, le cas échéant;
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

### EXIGENCES ET COMPÉTENCES

- Connaissance de la suite de bureau Microsoft, incluant une connaissance de Excel;
- Connaissance avancée de l'anglais oral et écrit;
- Reconnu pour son leadership;
- Expérience en supervision (atout);
- Disponible pour un horaire de jour, de semaine, en présentiel.

## CONDITIONS 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.