

**Description de poste**

**Téléphoniste**

Relevant de la Directrice service à la clientèle, le titulaire de cette fonction agit comme agent de suivi auprès de notre clientèle. Il doit refléter une image corporative professionnelle au niveau des suivis post livraison. Le titulaire de ce poste doit par son savoir-être transmettre aux patients des informations essentielles au maintien de l’efficacité des différents produits orthopédiques. Les standards de qualités sont par conséquent très élevés. Le poste exige aussi une certaine flexibilité au niveau des quarts de travail, en fonction des besoins organisationnels.

**Principales tâches**

* Rappeler des patients existants pour les suivis de dossier
* Offrir les différents produits et services complémentaires offerts par Équilibre
* Répondre aux appels entrant en support à l’équipe de téléphonistes
* Répondre aux demandes d’information des clients en personne et au téléphone
* Développer des contacts et maintenir de bonnes relations avec notre clientèle
* Prendre et confirmer les rendez-vous de clients au besoin

**Exigences**

* **1 à 2 années d'expérience en service à la clientèle**
* Bilingue (français et anglais)
* Très bonne connaissance des différents outils informatiques
* Sens de l’organisation et autonomie
* Dynamisme
* Capacité à identifier et traiter les priorités
* Capacité d’écoute active
* Disponible certains soirs jusqu’à 20h

**Qualités recherchées**

* Souci et fierté d’un travail bien accompli
* Capacité d’exécution rapide
* Capacité acquise de gérer efficacement les priorités quotidiennes
* Jugement
* Polyvalence et flexibilité dans la réalisation des tâches
* Volonté et la capacité de travailler en équipe harmonieusement
* Grand intérêt pour l’apprentissage

**Conditions de travail**

* Lieu de travail : 2101 boulevard le Carrefour, Laval (Québec) H7S 2J7
* Possibilité d’horaires flexibles
* Possibilité de télétravail
* Rémunération concurrentielle qui comprend un salaire de base et des bonifications
* Assurances collectives (dentaire, vie, invalidité, médicaments, voyage)
* REER collectif géré par l’employeur
* Environnement de travail jeune et dynamique
* Possibilité de travailler à temps plein durant l’été, puis à temps partiel lors du retour à l’école

Merci de faire parvenir votre candidature à l’attention de :

Anne-Catherine Bertrand, CRIA

Directrice régionale

Équilibre

**acbertrand@ergoresearch.com**