

## Représentant(e), relations client

Nous sommes à la recherche d'un représentant, relations clients, pour un de nos client. Vous avez à cœur la satisfaction de la clientèle et le succès de l'entreprise. Débrouillard et créatif, vous avez l'esprit d'initiative et adorez faire le pont entre les clients et les membres de l'équipe. Vous êtes à même de communiquer avec les clients par téléphone, courriel et via des outils de chat en ligne aussi bien en anglais qu'en français. Vous savez être compréhensif et patient, et vous adorez résoudre des problèmes de façon entièrement satisfaisante pour les clients. Vous possédez au moins deux années d'expérience en service à la clientèle, vous êtes dynamique et courtois, vous pourriez être la personne que nous recherchons !

Notre client, 1science, améliore la recherche scientifique et technologique. Sur la base de 1findr, un moteur de recherche spécialisé de nouvelle génération, 1science permet aux étudiants, chercheurs, bibliothécaires et analystes de trouver rapidement des articles scientifiques pertinents, peu importe où il sont publiés, dans quelle langue et dans quel domaine. 1science aide aussi les bibliothèques universitaires à optimiser leurs abonnements aux revues scientifiques et aide les institutions à rapidement faire connaître leur production scientifique.

### Description du poste

Nous recherchons une personne professionnelle passionnée, dynamique et déterminée, désirant nous aider à satisfaire pleinement nos clients et à construire des relations à long terme avec ceux-ci. Vous nous épaulerez dans le développement de notre entreprise et serez appelé à effectuer des tâches très variées. Vous constituerez le lien entre les clients et les efforts de ventes et marketing, de développement de contenu et de développement logiciel et participerez à la maintenance de notre banque de données clients (CRM) et à faire des campagnes de sensibilisation. Vous contribuerez à la définition de nouvelles fonctionnalités. Avec l'aide de données recueillies, vous allez concrétiser le besoin des usagers et orienter l'interface de façon à offrir une expérience d'utilisation plaisante et favoriser l'utilisation continue du produit. Si vous le désirez, vous pourrez même joindre notre équipe locale de ping-pong durant les pauses!

### Compétences exigées

- DEC ou expérience de travail équivalente
- 2 années d'expérience dans un rôle de relation client au sein d'une entreprise Web/TI et/ou de l'édition
- Bilingue français/anglais parlés et écrits
- Excellentes compétences en communication verbale et en rédaction
- Capacité à résoudre de façon positive les questions et problèmes des clients
- Excellente connaissance des principaux outils de bureautique et aisance avec l'informatique (Office, CRM)

### Atouts

- Diplôme universitaire
- Connaissance en Python
- Expérience avec Django
- Intérêt pour la recherche scientifique et académique
- Expérience de travail en startup ou en petite entreprise

**Si vous êtes passionné par le service à la clientèle et souhaitez joindre une entreprise dynamique, merci de faire parvenir votre candidature à: [jobs@kiwirh.com](mailto:jobs@kiwirh.com)**

---