

Offre d'emploi : Conseiller (ère) à l'Expérience Client

Dans le cadre du programme de Service Canada "*Mon avenir j'y vois 2.0*", coordonné par Actions Interculturelles Canada, **IntrAccess Canada** est à la recherche d'un(e) Conseiller(ère) à l'Expérience Client.

Titre du poste:

Conseiller(ère) à l'Expérience Client.

Durée : 16 semaines.

Lieu de travail : télétravail.

Salaire : 15 \$ l'heure, pour 35 heures/semaine.

Date de prise de fonction: le plus tôt possible.

Supérieure hiérarchique:

Sous la supervision immédiate de la Directrice Générale du groupe IntrAccess Canada.

Sommaire:

IntrAccess Canada est une compagnie en pleine croissance, œuvrant dans le domaine de l'accompagnement et de la formation des adultes. En pleine croissance depuis sa création, et dans un besoin permanent d'accroître sa visibilité et de faire profiter à un public plus large ses services et opportunités, le groupe est à la recherche d'un(e) Conseiller(ère) à l'Expérience Client. Le ou La candidat(e) retenu(e) sera responsable des relations et de l'expérience client. Il (Elle) élaborera, en collaboration avec la Directrice de IntrAccess Canada, des orientations, stratégies et priorités d'actions pour instaurer et faire vivre l'expérience client dans un but de développement et de fidélisation de la clientèle. Il (Elle) devra contribuer à certaines des activités de développement des affaires, et proposer les meilleurs services aux clients.

Principales responsabilités:

- Promouvoir les activités et services du groupe IntrAccess Canada;
- Collaborer avec la Direction pour faire la gestion et le suivi des clients;
- Proposer nos offres de service à nos clients pour répondre à leurs besoins;
- Apporter les réponses pertinentes aux questions des clients sur divers sujets : formation entrepreneuriale, recherche d'emploi, accompagnement et suivi...
- Recueillir les commentaires et les plaintes des clients, pour ensuite les analyser et déterminer les causes, définir des actions d'amélioration à mettre en exécution et à évaluer leur efficacité;
- Maîtrise parfaite des logiciels Word, Excel, PowerPoint...et des plateformes Via, Zoom, Meet,...
- Analyser les meilleures pratiques et tendances du marché;
- Élaborer des cibles d'amélioration et des normes de performance du marché;

Profil recherché:

- Détenir un diplôme d'études secondaires ou une formation (DEP, CEGEP) dans un domaine approprié;
- Maîtrise de la langue française (la connaissance de la langue anglaise serait un atout);
- Avoir une expertise et un intérêt pour les systèmes de gestion de la relation client;
- Facilité avec la résolution de problème avec la clientèle;
- Avoir la curiosité et la créativité, savoir faire preuve d'autonomie et de flexibilité.

Autres qualités requises:

- Capacité à travailler en équipe; Respect de la confidentialité.

Nom de la personne à contacter: Awa Ndiaye, Directrice de IntrAccess Canada

Moyen(s) de communication: Téléphone : **514-291-3555** Courriel : administration@intraccesscanada.ca