

## AGENT(E) AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

### Faites partie de l'équipe du CRAAQ!

**Vous avez à cœur de livrer une expérience client supérieure? Vous aimez trouver des solutions appropriées aux besoins des clients?** Nous sommes à la recherche de notre prochain(e) agent(e) au service client.

La personne recherchée doit être reconnue pour son dynamisme, son entregent, son efficacité, son autonomie, son esprit d'équipe et son sourire chaleureux! Le désir d'offrir un service inégalé et de haut standard est un incontournable.

Un emploi en tant qu'agent(e) au service à la clientèle pour le CRAAQ, c'est soutenir le transfert de connaissances pour le secteur agricole et agroalimentaire. C'est par son écoute et sa volonté d'offrir un excellent service à la clientèle que la personne aura un impact positif dans ce secteur. Le CRAAQ mise sur sa capacité de mobilisation, sa polyvalence et une utilisation optimale des technologies de l'information pour remplir sa mission.

### Ce qui vous attend

Le titulaire du poste offre un soutien aux clients externes et internes de manière à assurer la satisfaction de ces derniers. Ses principales fonctions sont de répondre aux demandes d'informations des clients, de fournir des renseignements supplémentaires sur les produits et services de l'entreprise et d'offrir un service de qualité supérieur aux clients de l'organisation. L'agent(e) travaille constamment en collaboration avec l'ensemble des équipes du CRAAQ.

Principales responsabilités :

- Assurer le bon fonctionnement du service client (répondre aux appels et aux courriels);
- Être à l'écoute des besoins des clients et proposer des solutions personnalisées;
- Participer activement à la vente croisée des produits et services du CRAAQ;
- Recevoir et traiter les plaintes, offrir des solutions aux clients mécontents d'un produit et service;
- Entretenir des relations solides avec la clientèle en répondant aux interrogations et aux préoccupations de manière rapide et professionnelle;
- Évaluer, analyser et proposer des recommandations d'amélioration quant aux problématiques de la clientèle;
- Traiter les commandes de publications et donner un support à la gestion de l'inventaire;
- Supporter le service administratif (réalisation d'analyses, gestion des abonnements et mise en page de divers documents);
- Effectuer l'intégration et la mise à jour des informations sur les clients dans la base de données CRM;
- Documenter ses processus et les méthodes de travail et les maintenir à jour en continu;
- Se maintenir au courant des produits et services disponibles au CRAAQ.

### Voici le profil que nous recherchons

- Détenir une formation en bureautique ou expérience équivalente;
- Minimum de 3 années d'expérience pertinente;
- Autonomie, bonne capacité de gestion des priorités et aptitudes à gérer plusieurs dossiers à la fois;
- Rigueur, dynamisme, entregent et sens de l'organisation;
- Facilité à communiquer et à travailler en équipe;
- Intérêt à offrir une expérience améliorée de service à la clientèle;
- Bonnes aptitudes à la communication orale et écrite en français;
- Bonnes connaissances de la suite Office et être à l'aise avec l'informatique;
- Connaissance de l'agriculture un atout.



28 heures  
par semaine



Salaires compétitifs  
Entre 24 \$ et 26 \$  
de l'heure



Dès que possible



Avantages sociaux  
REER collectif,  
programme  
d'assurance, PAE



Belle ambiance  
de travail



Conciliation travail  
et vie personnelle

Travail en présentiel  
uniquement à nos  
bureaux

Langue du travail :  
français

Faites parvenir votre  
candidature à l'attention de :  
Marie-Claude Bouchard  
[mcbouchard@craaq.qc.ca](mailto:mcbouchard@craaq.qc.ca)  
418 523-5411, poste 535

Seuls les personnes retenues  
pour une entrevue seront  
contactées.

CRAAQ  
2875, boul. Laurier,  
Édifice Delta 1  
9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec)  
G1V 2M2  
[client@craaq.qc.ca](mailto:client@craaq.qc.ca)  
418 523-5411

[craaq.qc.ca](http://craaq.qc.ca)