



DIRECTEUR(TRICE), SERVICE À LA CLIENTÈLE

INNOTEX INC. se spécialise dans la conception, la fabrication et la distribution d'équipements de protection individuelle et d'habits de protection pour les pompiers et les premiers répondants. Notre engagement envers l'innovation et le travail d'équipe a fait de nous le partenaire de confiance de milliers de services d'incendie à travers le monde. Nous avons trois usines au Québec, Canada, et une à Ohatchee, Alabama.

Si vous souhaitez travailler dans une industrie qui se distingue dans le domaine de la protection et de la sécurité des communautés, nous avons le poste parfait pour vous. Notre équipe en pleine croissance est actuellement à la recherche d'une personne motivée et dynamique pour occuper le poste de **Directeur(trice) du service à la clientèle**.

Relevant directement de la Vice-Présidente, Marketing et communications, vous serez responsable de l'équipe du service à la clientèle. Vous interagirez avec les clients internes et externes ainsi qu'avec l'équipe de ventes afin d'assurer le traitement de commandes, de répondre aux demandes de soumissions, de gérer la tarification et d'exécuter les responsabilités générales liées au service à la clientèle de manière efficace et conviviale. Vous saurez guider et motiver votre équipe afin d'atteindre un niveau de service supérieur et d'offrir une expérience client optimale. En tant que leader, vous contribuerez activement au succès et au rayonnement de l'entreprise.

Ce poste temporaire (remplacement de congé de maternité) est basé à Montréal ou Richmond (en Estrie).

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- **Gestion d'équipe** : Diriger, superviser et soutenir l'équipe du service à la clientèle (trois personnes au Canada et cinq aux États-Unis), tout en maintenant un haut niveau de satisfaction clients et en assurant le respect de nos processus internes.
- **Formation et soutien** : Soutenir le développement des membres de l'équipe en s'assurant qu'ils maîtrisent bien les processus et les procédures. Veiller à ce que les commandes et le dossier clients soient traités dans les délais prescrits et que les problèmes soulevés par l'équipe du service à la clientèle soient résolus rapidement.
- **Amélioration continue** : Participer à l'optimisation des processus internes du service à la clientèle et assurer leur mise en œuvre, notamment en offrant, au besoin, des formations sur les bonnes pratiques. Contribuer aux projets d'amélioration continue pour nos clients, notamment lors des rencontres de *Dealer Training*, et assurer le suivi avec l'équipe TI pour l'évolution du *Dealer Zone*.
- **Collaboration interfonctionnelle** : Participer aux rencontres hebdomadaires interfonctionnelles et travailler en étroite collaboration avec l'équipe des ventes.



- **Appels d'offre et soumissions** : Superviser le processus des appels d'offres, et s'assurer que l'équipe finalise les commandes dans les délais requis.
- **Contrats** : Superviser la gestion des contrats gouvernementaux et veiller à leur remise dans les délais requis.
- **Documentation** : Approuver les crédits et superviser la gestion des fins de mois.

COMPÉTENCES ET EXPÉRIENCE

- Diplôme d'études collégiales ou baccalauréat dans un domaine pertinent
- Minimum de 5 ans d'expérience démontrée en service à la clientèle, dont 3 ans en gestion d'équipe
- Bilinguisme (français et anglais) à l'oral et à l'écrit, afin de communiquer efficacement avec nos équipes internes et nos partenaires francophones et anglophones
- Excellente connaissance des principes et pratiques du service à la clientèle
- Maîtrise de la suite Microsoft Office et expérience avec les systèmes CRM
- Expérience dans un environnement manufacturier et une bonne compréhension des produits techniques

COMPÉTENCES CLÉS

- Forte orientation client et capacité à s'adapter à différentes personnalités
- Leadership et approche axée sur la recherche de solutions
- Excellentes compétences en travail d'équipe et en communication, afin d'entretenir de bonnes relations avec divers partenaires
- Grande autonomie, excellent sens de l'organisation et souci du détail
- Capacité analytique pour interpréter les données et proposer des actions concrètes
- Gestion efficace des priorités et capacité à travailler sous pression
- Dynamisme, rigueur, discipline et professionnalisme



CE QUE NOUS OFFRONS

- Équipe passionnée et engagée
- Horaire flexible et équilibre travail-vie personnelle
- Salaire concurrentiel avec bonification
- Assurance collective avec services de télémédecine et fonds de pension
- Accès à un programme d'aide aux employés
- Stationnement ou transport en commun gratuit pour notre usine de Montréal
- Possibilité de travail hybride
- Formation continue
- Programme de référencement

Si ce poste correspond à vos compétences et aspirations de carrière, veuillez envoyer votre candidature au service des Ressources humaines à RH@innotexprotection.com.