



## REPRÉSENTANT(E) AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

**INNOTEX INC.** Se spécialise dans le développement, la confection et la distribution d'équipements de protection individuelle destinés aux pompiers et aux premiers répondants. Chef de file dans l'industrie des équipements de lutte contre l'incendie et habits de sauvetage, nous sommes fiers d'être le partenaire de confiance de milliers de services d'incendie à travers le monde.

Portée par des valeurs fortes d'engagement, d'innovation et de travail d'équipe, notre entreprise connaît une croissance soutenue. Nous comptons plus de 300 employés répartis dans trois usines au Québec (Richmond, Warwick et Montréal) et une usine en Alabama (États-Unis).

Si tu souhaites évoluer dans une industrie essentielle à la sécurité des communautés et contribuer à une mission porteuse de sens, joins-toi à notre équipe dynamique et passionnée. Nous avons actuellement une opportunité stimulante à saisir : **Représentant(e) au service à la clientèle**

### APERÇU DU POSTE :

À titre de Représentant(e) au service à la clientèle, tu travailleras en étroite collaboration avec les autres membres de l'équipe du service à la clientèle et interagiras avec les clients internes et externes, ainsi qu'avec l'équipe de ventes pour traiter les commandes, soutenir les demandes de soumissions et de tarification et répondre aux responsabilités générales liées du poste en assurant un service rigoureux et professionnel. De plus, ce poste offre l'opportunité de gérer un de nos projets clés pour certains de nos clients importants. Ce poste est offert en télétravail et relève directement du Directeur au service à la clientèle.

### CE QUE TU FERAS :

- gérer et coordonner le projet de prises de mesures pour les comptes directs;
- assurer un soutien de première ligne pour les représentants des ventes et les distributeurs assignés au territoire (Québec et Maritimes);
- recevoir, traiter et vérifier l'exactitude des commandes des clients et en assurer le suivi;
- répondre aux demandes des clients concernant les prix, les produits, les projets d'appel d'offres, etc.;
- répondre aux questions techniques de base des clients;
- prioriser et suivre les commandes et les cas clients (délais de production, livraison, retours);
- résoudre les problèmes, faciliter les solutions et améliorer les offres de service client;



- gérer les cas clients : coordonner, documenter et informer les parties prenantes afin de répondre adéquatement aux clients et résoudre l'enjeu.

### CE QU'IL TE FAUT :

- bilingue (anglais et français), autant à l'oral qu'à l'écrit;
- D.E.C. en administration ou expérience équivalente;
- 3 à 5 ans d'expérience en service à la clientèle dans une entreprise qui vend ses produits ou services à d'autres entreprises (modèle B2B);
- connaissance pratique des systèmes CRM;
- excellente connaissance de la suite MS Office;
- capacité et volonté de voyager à Richmond (Québec) et à Montréal, à raison de deux à quatre fois par année pour des rencontres d'équipe.

### CE QUE TU DOIS DÉMONTRER :

- **compétences interpersonnelles** : grande capacité à communiquer efficacement avec divers partenaires afin d'établir et de maintenir d'excellentes relations et de les engager dans la réalisation de projets ou la résolution de problèmes;
- **orientation client** : capacité de s'adapter et répondre à des personnalités diverses;
- **organisation et structure** : capacité à planifier, structurer, coordonner et suivre l'avancement des différentes étapes d'un projet tout en gérant plusieurs tâches ou projets simultanément à l'intérieur de délais serrés;
- **esprit de collaboration** : capacité à contribuer activement aux objectifs de l'équipe, à établir des relations de travail solides et à soutenir le travail d'équipe interfonctionnel;
- **résilience et tenacité** : capacité à rester calme, concentré et fonctionnel face à l'adversité ou au changement.

### CE QUE NOUS PROPOSONS :

- environnement de travail stimulant et humain;
- équipe passionnée et engagée;
- horaire flexible et conciliation travail, famille et vie personnelle;
- rémunération compétitive;
- fonds de pension;
- régime d'assurance collective avec un service de télémédecine;
- accès à un programme d'aide aux employés;
- formation en continu.



Si ce défi vous interpelle et qu'il répond à vos talents, veuillez transmettre votre candidature à l'attention du service des ressources humaines à l'adresse courriel suivante : [RH@innotexprotection.com](mailto:RH@innotexprotection.com)