

JOB TITLE	Customer Service Representative	WORK DAYS	Monday to Friday
LOCATION	Anjou, QC	WORK HOURS	8:30 am - 5 pm
POSITION TYPE	Full Time	TOTAL HOURS	40 hours per week

DESCRIPTION DU POSTE:

The ideal candidate will be an addition to our experienced CSR group which handles all customer service operations for North America. The position is based out of our Head Office in Anjou, QC.

RESPONSIBILITIES INCLUDE:

- Order Entry for all North America
- Communicate order updates & deliveries (lead times)
- Answer all client inquiries in relation to dealer orders and other generalized dealer inquiries
- Stock verification
- Documentation requests (ex.: installation sheet, product sheet, etc.)
- Code requests
- Pricing on all Artemide Design line
- Answer all incoming calls & emails (internal & external)
- Processing of NA claims and order replacements
- Support outside sales team

KEY SKILLS REQUIRED:

- Detail-oriented
- Multi-tasking
- Works efficiently within deadlines
- Effective problem-solving skills
- Organized
- High interpersonal skills
- Urgency in responding to client & sales support requests
- Respectful of brand image
- Passion for brand and products
- 3 plus years' of customer service experience
- Excellent written and verbal communication skills in both English & French. Italian & Spanish, a plus.
- High proficiency in Microsoft Office suite (Outlook, Excel, Word, PowerPoint, etc.)
- Lighting industry experience at plus

COMPENSATION:

- Competitive Salary
- Paid vacation & sick time as well as Statutory holidays
- Group & travel insurance for health, dental & vision
- VRSP plan

DESCRIPTION DU POSTE:

Le candidat idéal viendra s'ajouter à notre équipe de service à la clientèle expérimentée, qui gère toutes les opérations de service à la clientèle en Amérique du Nord. Le poste est basé à notre siège social à Anjou, QC.

RESPONSABILITÉS:

- Entrée de commande pour toute l'Amérique du Nord
- Communiquer les mises à jour de commandes et les livraisons (délais)
- Répondre à toutes les demandes des clients relatives aux ordres des concessionnaires et aux autres demandes généralisées des concessionnaires.
- Vérification des stocks
- Demandes de documentation (ex: fiche d'installation, fiche produit, etc.)
- Demandes de code
- Confirmation de prix sur toute la ligne Artemide Design
- Répondre à tous les appels et courriels entrants (internes et externes)
- Traitement des demandes NA et des remplacements de commandes
- Soutenir l'équipe de vente externe

COMPÉTENCES / QUALIFICATIONS:

- Soucieux des détails
- Multi-tâches
- Travaille efficacement dans les délais
- Compétences efficaces en résolution de problèmes
- Organisé
- Compétences interpersonnelles élevées
- Urgence pour répondre aux demandes de support client et ventes
- Respectueux de l'image de marque
- Passion pour la marque et les produits
- 3 ans et plus d'expérience en service à clientèle
- Excellentes compétences en communication écrite et verbale en anglais et en français. Italien et espagnol, un plus.
- Maîtrise de la suite Microsoft Office (Outlook, Excel, Word, PowerPoint, etc.)
- Expérience dans le secteur de l'éclairage, un plus

COMPENSATION:

- Salaire concurrentiel
- Congés payés et congés de maladie, ainsi que les jours fériés
- Assurance de groupe et voyage pour la santé, les soins dentaires et la vision
- Plan RVER