

Customer Care Specialist

(Bilingual: English / French)

PHOENIX CONTACT Ltd.
8240 Parkhill Drive
Milton ON L9T 5V7
Phone: 800.890.2820
www.phoenixcontact.ca

Location: Milton, Ontario or Montreal, QC

As a frontline employee, you will interact with customers on a daily basis. You will provide them with information to address inquiries regarding our products and services. You will deal with and resolve any customer complaints, managing the customer relationship in a professional manner. You will take inbound calls and will be expected to make outbound calls to assist in increasing the company's profitability.

RESPONSIBILITIES:

Customer Service

- Treats customers courteously
- Responds to customer requests in a timely manner
- Proactively identifies customer needs
- Takes responsibility to resolve customer complaints
- Elicits feedback from customers to monitor their satisfaction
- Liaise with other departments/divisions to promote positive customer experience

Order Administration

- Accepts and processes orders, following established business rules including customer changes and cancellations. Emphasis is on error-free order management and same day order entry
- Expedites orders to prevent downtime. Qualifies and processes emergency and/or expedited orders and shipments in a timely manner
- Proactively communicates with customers about order verification, order status, pricing and shipment status. Collaborates with various departments to verify lead times, schedule customer orders according to their delivery needs and communicate special handling requests
- Actively seeks to maintain accurate delivery dates
- Processes sample and literature order requests in accordance with established guidelines
- Maintains accurate and organized records

Customer Care Specialist

(Bilingual: English / French)

PHOENIX CONTACT Ltd.
8240 Parkhill Drive
Milton ON L9T 5V7
Phone: 800.890.2820
www.phoenixcontact.ca

Customer Maintenance & Satisfaction

- Assists in maintaining account and contact information in CRM
- Promotes customer satisfaction by developing and maintaining excellent relationships with distributors, customers and departments within the organization
- Supports RMA (Returned Material Authorization) process via CRM system and assists in resolving issues in a timely manner to maintain customer satisfaction

Sales Generation

- Proactively assists in creating awareness of promotions/specials through email, phone calls and ensure CRM is updated
- Assists in cross-selling and upselling products where possible

In addition to those listed above, you may be asked to complete other duties as requested.

QUALIFICATION / REQUIREMENTS:

- Post-secondary education
- Previous experience in a Customer Support / Service role
- Knowledge of MS Office Software
- Experience with ERP and CRM software packages

CORE COMPETENCIES:

- Excellent Communication Skills
- Detail Oriented and Accurate
- Creative thinking and problem solving
- Sense of urgency
- Ability to work independently and as part of a team

ESSENTIAL JOB FUNCTIONS:

- Must be able to sit for long periods of time, whilst using a computer and telephone
- Must be able to manage stress in a fast-paced environment, adhering to deadlines



Customer Care Specialist

(Bilingual: English / French)

PHOENIX CONTACT Ltd.
8240 Parkhill Drive
Milton ON L9T 5V7
Phone: 800.890.2820
www.phoenixcontact.ca

Awarded one of Canada's Best Workplaces, we recognize people as our most valuable resource. We are an equal opportunity employer.

To apply for this position: Interested candidate may reply in complete confidence by submitting a resume with a summary of achievements to: TKawado@phoenixcontact.com

We appreciate your interest; however only candidates selected for interviews will be notified.

Spécialiste du service à la clientèle

(Bilingue: anglais / français)

PHOENIX CONTACT Ltd.
8240 Parkhill Drive
Milton ON L9T 5V7
Phone: 800.890.2820
www.phoenixcontact.ca

Lieu : Milton, Ontario ou Montréal, QC

En tant qu'employé(e) de première ligne, vous aurez à interagir quotidiennement avec les clients. Vous leur fournirez les informations nécessaires pour répondre aux demandes concernant nos produits et services. Vous traiterez et résoudrez toutes les plaintes des clients, en gérant la relation client de manière professionnelle. Vous prendrez les appels entrants et devrez faire des appels sortants pour aider à augmenter la rentabilité de l'entreprise.

RESPONSABILITÉS:

Service client

- Traiter les clients avec courtoisie.
- Répondre aux demandes des clients dans un délai convenable.
- Identifier de manière proactive les besoins des clients.
- Assumer la responsabilité de résoudre les plaintes des clients.
- Obtenir les commentaires des clients pour vérifier leur niveau de satisfaction.
- Assurer la liaison avec d'autres départements/divisions pour promouvoir une expérience client positive.

Gestion des commandes

- Accepter et traiter les commandes, conformément aux règles commerciales établies, y compris les modifications et les annulations des clients. L'accent doit être mis sur la gestion sans erreur des commandes et la saisie des commandes le jour même.
- Accélérer les commandes pour éviter les temps d'arrêt. Identifier et traiter les commandes et les expéditions urgentes et/ou accélérées dans un délai convenable.
- Communiquer de manière proactive avec les clients sur la vérification des commandes, le statut des commandes, les prix et l'état des expéditions. Collaborer avec divers départements pour vérifier les délais, planifier les commandes des clients en fonction de leurs besoins de livraison et communiquer les demandes de traitement spécial.
- Chercher activement à maintenir des dates de livraison précises.
- Traiter les commandes d'échantillons et de documentation conformément aux directives établies.
- Maintenir des dossiers précis et organisés.

Spécialiste du service à la clientèle (Bilingue: anglais / français)

PHOENIX CONTACT Ltd.
8240 Parkhill Drive
Milton ON L9T 5V7
Phone: 800.890.2820
www.phoenixcontact.ca

Rétention et satisfaction client

- Aider à maintenir les informations de compte et de contact dans le CRM.
- Favoriser la satisfaction de la clientèle en développant et en maintenant d'excellentes relations avec les distributeurs, les clients et les services au sein de l'organisation.
- Prendre en charge la procédure RMA (autorisation de retour de marchandise) via le système CRM et aider à résoudre les problèmes en temps opportun pour maintenir la satisfaction du client.

Croissance des ventes

- Aider de manière proactive à faire connaître les promotions/spéciaux par courriel ou appel téléphonique et s'assurer que le CRM est mis à jour.
- Aider à la vente croisée et à la vente incitative de produits dans la mesure du possible.

En plus de celles énumérées ci-dessus, vous pourriez avoir à accomplir d'autres tâches selon les besoins.

CRITÈRES DE QUALIFICATION:

- Études postsecondaires
- Expérience précédente dans un rôle de support / service client
- Connaissances du logiciel MS Office
- Expérience avec les progiciels ERP et CRM

COMPÉTENCES DE BASE:

- Excellentes aptitudes en communication
- Souci du détail et rigueur
- Pensée créative et résolution de problèmes
- Sentiment d'urgence
- Capacité à travailler de manière autonome et en équipe



Spécialiste du service à la clientèle (Bilingue: anglais / français)

PHOENIX CONTACT Ltd.
8240 Parkhill Drive
Milton ON L9T 5V7
Phone: 800.890.2820
www.phoenixcontact.ca

FONCTIONS ESSENTIELLES DU TRAVAIL :

- Doit être capable de rester en position assise pendant de longues périodes, tout en utilisant un ordinateur et un téléphone.
- Doit être capable de gérer son stress dans un environnement au rythme rapide, en respectant les délais.

Récompensés en tant que l'un des meilleurs lieux de travail au Canada, nous reconnaissons que nos employés sont notre ressource la plus précieuse. Nous souscrivons au principe de l'égalité des chances.

Pour poser sa candidature : toute personne intéressée peut envoyer son curriculum vitae au TKawado@phoenixcontact.com.

Nous apprécions votre intérêt. Cependant, seules les personnes sélectionnées pour les entretiens seront contactées.