

## **RAISON D'ÊTRE**

L'Agent au service à la clientèle relève du Directeur du service à la clientèle et s'assure d'offrir un service qui se démarque de celui de nos concurrents afin d'apporter une valeur ajoutée au service standard de transport. L'agent au service à la clientèle travaille en étroite collaboration avec le commis aux opérations.

## **PRINCIPALES RESPONSABILITÉS**

- Répondre aux demandes de renseignements des clients par téléphone et par courriel.
- Guider le client dans l'utilisation de la technologie offerte et l'assister dans ses démarches de préparation de dossiers de réclamation.
- Effectuer divers suivis concernant la marchandise en transit auprès des clients et des opérations.
- Communiquer avec les clients dans les meilleurs délais lors de retard ou autres anomalies.
- Effectuer les recherches de documents tels que : connaissements, preuves de livraisons lorsque requis.
- Rapporter les cas problématiques et identifier des solutions pertinentes pour assurer une résolution définitive du problème.
- Toutes autres tâches connexes.

## **COMPÉTENCES TECHNIQUES ET EXIGENCES DU POSTE**

- Diplôme d'études secondaire ou l'équivalent;
- Un minimum de 3 ans d'expérience de travail en service à la clientèle;
- Dont un minimum de 6 mois d'expérience de travail en service à la clientèle dans le transport routier;
- Une excellente maîtrise du français, tant à l'écrit qu'à l'oral, est requise;
- Anglais avancé parlé et écrit;
- Maîtrise de la suite Microsoft Office (Word, Excel, etc.)
- Maîtrise du logiciel Truckmate;

## **COMPÉTENCES RELATIONNELLES**

- Attitude axée sur le travail d'équipe et le service client;
- Une bonne mémoire et un bon sens de l'organisation;
- Sens des priorités;
- Bonne rapidité d'exécution et gestion des tâches multiples;
- Être doué pour la communication interpersonnelle;
- Facilité d'adaptation;
- Être diplomate et professionnel.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Un travail à temps complet, du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00;
- Permanent;
- Présentiel;
- Lieu de travail : 435 rue Faraday, Québec (QC), G1N 4A5
- Adresse siège social : 8000 Rue Armand-Viau #300, Québec (QC), G2C 2A7
- Échelle salariale : entre 47 840\$ et 56 000\$;
- Congé payé le jour de votre anniversaire;
- REER collectif;
- Assurances collectives;
- Paie par dépôt direct chaque semaine;
- Programme de formation continue;
- Programme d'aide aux employés;
- Systèmes et équipements à la fine pointe de la technologie;
- Environnement de travail sécuritaire;
- Et une belle grande famille de collègues!

Chez Guilbault, nous regardons au-delà du CV : contactez-nous pour nous faire connaître votre intérêt pour ce poste et poser vos questions. Jessica des ressources humaines attend votre appel... ou votre courriel : 1 888 880-3801, poste 2794 ou [jsimard@groupeguilbault.com](mailto:jsimard@groupeguilbault.com).

Affichage complet du poste sur notre site internet : <https://www.groupeguilbault.com/fr/carriere/emplois-disponibles/agent-agente-service-a-la-clientele-horaire-de-jour-quebec/>

Date de l'affichage : 28 mai 2025