Conseillère | conseiller au service à la clientèle Web

AUTRES APPELLATIONS D'EMPLOI

Agent au service à la clientèle, Commis Web et service à la clientèle, Conseiller expérience client



Description

Le conseiller au service à la clientèle Web offre son soutien au client, sur le Web ou par téléphone, tout au long du processus d'achat numérique. Son rôle consiste à conseiller le client en ce qui a trait aux produits, à le soutenir en ce qui a trait à la vente en ligne et à gérer la relation client post-achat.



des solutions aux problèmes?
Tu aimes répondre aux attentes
des clients et même les dépasser?
Cet emploi est pour TO!!



Principales responsabilités

- Répondre aux questions des consommateurs sur les plateformes numériques, par courriel ou par téléphone;
- Accompagner les clients dans leurs achats en ligne;
- Effectuer une vigie et gérer les commentaires sur les plateformes numériques;
- Confirmer les livraisons des clients;
- Traiter les plaintes des consommateurs;
- Chercher à résoudre les problèmes des clients;
- Produire et analyser des rapports;
- Contribuer à l'optimisation de l'expérience client numérique.



Environnement de travail

- Travail de bureau;
- Possibilité de télétravail:
- La personne peut être amenée à travailler les soirs, les fins de semaine et les jours fériés.





Savoir-être

- Facilité à communiquer;
- Gestion du stress;
- Attitude positive:
- Empathie;
- Esprit d'équipe.



Conditions d'accès à la profession

- Diplôme d'études secondaires ou DEP en vente-conseil;
- 1 an d'expérience en service à la clientèle:
- Expérience en vente : un atout;
- Bilinguisme : un atout.



Savoir-faire

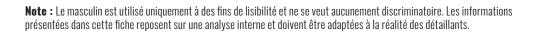
- Résolution de situations complexes;
- Gestion des priorités:
- Accent sur le service client;
- Maîtrise de l'écosystème numérique.



Gestionnaire du commerce électronique

Responsable du service à la clientèle Web

Conseiller au service à la clientèle Web



Cette fiche a été produite grâce à la contribution financière de la Commission des partenaires du marché du travail et avec l'appui des partenaires du marché du travail.

Commission des partenaires

