

SERVICE À LA CLIENTÈLE



TYPES DE POSTE



Commis à l'information
Agent service à la clientèle
Commis au service à la clientèle
Agent de relation client
Conseiller au service à la clientèle
Représentant publicitaire

INFORMATION



Admission, information et demande de
rencontre d'évaluation

Yan Leclerc
Responsable des opérations

418 688 - 8310, poste 2709

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Ateliers de formation

- La réception et le service à la clientèle
- Médias sociaux
- Outils de gestion des réseaux sociaux (Hootsuite, TweetDeck)
- Gestion de site Web avec WordPress

Actualisation informatique

- Word 2016
- Excel 2016
- PowerPoint 2016
- Outlook 2016

Tâches

- Traiter, saisir et mettre à jour les données dans les bases de données de gestion de relations clients (CRM)
- Répondre, en personne ou au téléphone, aux demandes de renseignement des clients
- Gérer et traiter les plaintes au sujet des produits, des services ou des politiques de l'établissement
- Assurer l'accueil et guider les visiteurs ainsi que la clientèle
- Faire la promotion des biens et des services en personne et en ligne
- Expliquer aux clients la nature, les caractéristiques et le coût des produits et services offerts
- Mettre à jour les comptes, produire et envoyer les factures et assurer le traitement des demandes de paiements
- Trouver et consigner les renseignements nécessaires pour fournir les services aux clients dans les différentes bases de données et fiches de produits et services
- Participer aux événements promotionnels commerciaux et aux activités de représentation
- Négocier les ententes commerciales avec la clientèle
- Préparer des soumissions et des propositions de ventes conformément aux discussions avec les clients et prospects
- Fidéliser la clientèle (e-mailing) afin d'augmenter le volume de ventes



SERVICE À LA CLIENTÈLE

LE STAGE EN BREF



Selon votre objectif d'emploi et vos besoins, le stage sera divisé en trois étapes :

1. 20 % à 25 % du temps est consacré à la recherche d'emploi.
2. 10 % à 25 % du temps est consacré aux ateliers de formation pratique.
3. 50 % à 65 % du temps est consacré à l'apprentissage par le travail.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ +

- Avoir une bonne connaissance de la langue française
- Avoir une connaissance de base en informatique
- Être disponible 32 heures par semaine, pour une durée maximale de 15 à 20 semaines
- Être âgé de 18 ans et plus
- Obtenir l'approbation d'Emploi-Québec ou de l'organisme responsable
- Détenir une formation ou de l'expérience pertinente dans le domaine visé

/ Outils informatiques

- Canva
- WordPress
- Médias sociaux
- Suite Office 2016 (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, Publisher)

/ Langues

- Ateliers de conversation anglaise
- Ateliers de français
- Exercices de grammaire

/ Recherche d'emploi

Le participant est encadré à toutes les étapes du processus de recherche d'emploi.

- Déterminer un objectif de recherche d'emploi
- Rédiger les outils (curriculum vitae, lettres de présentation, etc.)
- Développer des techniques d'approches efficaces utilisées envers l'employeur
- Avoir accès à des outils de recherche et des ressources en employabilité
- Effectuer l'apprentissage de techniques précises pour percer le marché caché
- Disposer d'une préparation plus pointue et des pratiques d'entrevue filmées
- Cibler plus rapidement les problématiques rencontrées dans sa recherche d'emploi et apporter les correctifs nécessaires
- Créer ou optimiser un profil sur les médias sociaux comme LinkedIn pour la recherche d'emploi
- Participer à des séances d'entrevue dispensées par nos partenaires et des agences de placements
- Effectuer une période intensive de recherche d'emploi
- Développer des attitudes et des aptitudes gagnantes en emploi

