

SOMMAIRE DU POSTE

Relevant du Gestionnaire service après-vente, Ingénierie Mécanique et projets, le ou la titulaire du poste jouera un rôle clé dans la gestion des demandes et la satisfaction de notre clientèle. En tant que premier point de contact avec nos clients, il ou elle assurera la communication, le suivi et la coordination des requêtes en lien avec nos produits manufacturés.





RESPONSABILITÉS

- Répondre aux courriels et aux demandes des clients de manière rapide et professionnelle;
- Analyser les demandes et les transmettre à l'équipe technique pour les questions nécessitant une expertise approfondie;
- Préparer les soumissions pour les clients en fonction de leurs besoins et des informations techniques fournies;
- Assurer un suivi rigoureux des dossiers clients et veiller à leur résolution en collaboration avec les équipes internes;
- Maintenir un haut niveau de service en s'assurant que toutes les demandes reçoivent une réponse et un suivi appropriés;
- Assurer le suivi des commandes et livraisons avec l'équipe logistique;
- En collaboration avec l'équipe des ventes, relancer certains clients pour proposer des offres et suivre l'évolution de leurs besoins;
- Mettre à jour les systèmes internes avec les informations pertinentes liées aux cas en cours;
- Mettre à jour la liste de prix des pièces du service après-vente;
- Produire des rapports pour le suivi des indicateurs clés;
- Collaborer avec les autres départements pour optimiser le service et la satisfaction des clients.




QUALIFICATIONS

- Diplôme d'études secondaires;
- Expérience en service à la clientèle ou service après-vente, idéalement dans un environnement manufacturier;
- Excellentes compétences en communication écrite et orale;
- Sens aigu du service client et capacité à gérer plusieurs demandes simultanément;
- Bonne organisation et rigueur dans le suivi des dossiers;
- Capacité à travailler en équipe et à interagir avec divers départements;
- Maîtrise des outils informatiques (courriel, ERP, CRM, suite Microsoft Office);
- Connaissances techniques des produits manufacturés (un atout);
- Maîtrise du français et anglais pour communiquer avec des clients internationaux et lire de la documentation en anglais.

CONDITIONS DE TRAVAIL

-  Horaire de travail de jour, 40 heures/semaine
-  Salaire compétitif
-  Nombreux avantages sociaux
-  Compagnie dynamique en pleine croissance offrant des possibilités d'avancement

NOUS JOINDRE

-  873-389-4442
-  ressources.humaines@tekna.com
-  Tekna Systèmes Plasma Inc.
2935 Boul. Industriel,
Sherbrooke, Québec, J1L 2T9

À PROPOS DE TEKNA

Tekna est une société de haute technologie qui œuvre auprès d'une clientèle de classe mondiale dans les marchés de l'aéronautique, du biomédical et de la microélectronique. L'entreprise a son siège social à Sherbrooke (Québec) ainsi que des filiales en Europe et en Asie. Tekna est spécialisée dans le développement, la fabrication et la vente de poudres métalliques et de systèmes plasma. Les poudres métalliques de Tekna sont de qualité supérieure et sont principalement destinées au marché florissant de la fabrication additive (impression 3D).