GARDAWORLD
Careers

GardaWorld - Service a la clientele - 41680$/an+avantages - Ste-Therese

Référence	1447784600
Lieux de travail	Sainte-Thérèse (Québec, Canada)
Publication	4 novembre 2026

Le poste

DESCRIPTION DE POSTE – REPRÉSENTANT(E) DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Qui sommes-nous ?

GardaWorld est un leader mondial dans les services de sécurité, la gestion intégrée des risques et les solutions de gestion de trésorerie. L'entreprise emploie plus de 132 000 professionnels hautement qualifiés et dévoués. Animée par une culture entrepreneuriale dynamique et des valeurs fondamentales d'intégrité, de vigilance, de confiance et de respect, GardaWorld propose des solutions sophistiquées de sécurité et de technologie adaptées aux besoins de ses clients grâce à des partenariats étroits et à une prestation de services toujours supérieure. Reconnaissant le rôle vital de la sécurité dans les activités commerciales et la protection de la collectivité, GardaWorld est fière d'être le partenaire de sécurité privilégié de longue date de certaines des marques les plus prestigieuses, les entreprises Fortune 500 et les gouvernements.

Notre mission

Notre mission est simple : rendre le monde plus sûr en protégeant les personnes, les biens et les activités de nos clients partout dans le monde.

Nous ne pouvons y parvenir qu'en respectant les normes les plus élevées dans toutes les juridictions où nous exerçons nos activités. Nous sommes une organisation guidée par ses valeurs et sommes fiers de notre travail et de notre approche axée sur les résultats. Nos valeurs fondamentales — l'intégrité, la confiance, la vigilance et le respect — se reflètent dans tout ce que nous faisons dans nos opérations.

Intégrité. Confiance. Vigilance. Respect.

Votre rôle

Le représentant du service à la clientèle est la voix de l'entreprise. Il est essentiel de s'assurer que tous les clients internes et externes bénéficient d'un service exemplaire. Une approche axée sur le client est nécessaire pour maintenir la satisfaction à long terme.

Ce poste est pour une personne hautement organisée avec d'de très bonnes aptitudes en communication, un bon jugement et une expérience dans un environnement de vente directe axé sur le développement proactif de la clientèle. Vous ferez partie d'une équipe collaborative qui vous soutient, valorise vos idées et contribue à votre succès.

Indicateurs clés de performance

- Niveau de service téléphonique: 85% des appels pris en charge en moins de 60 secondes.
- Qualité de l'appel: résultat trimestriel à 90 %.
- Résultats : résultats trimestriels de 100 %.
- Temps moyen de traitement des appels : moins de 5 minutes.
- Invitations à laisser un avis sur Podium : 120 invitations par trimestre.
- Taux de fermeture des billets : 70 % des billets sont fermés dans les 7 jours.

© GardaWorld 2021 - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

Tâches et responsabilités (liste non exhaustive)

- Répondre aux demandes téléphoniques des clients avec assurance et professionnalisme, en utilisant les outils et les ressources disponibles.
- Maintenir une attitude positive, empathique et professionnelle envers les clients en tout temps.
- Démontrer d'excellentes capacités de résolution de problèmes.
- Résolvez les préoccupations des clients en leur posant des questions de clarification, en identifiant la cause du problème, en sélectionnant et en expliquant la meilleure solution, en accélérant les mesures correctives et en assurant le suivi pour confirmer le problème.
- Capturer avec précision les données.
- Recommander des améliorations ou des changements susceptibles d'apporter des avantages aux clients et d'accroître l'efficacité.
- Connaître les produits pour répondre aux questions rapidement et avec confiance.
- Communiquer et coordonner les activités avec les collègues, selon les besoins.
- Être prêt à assumer d'autres projets et responsabilités, selon les besoins.

Compétences et qualifications

- Diplôme d'études secondaires.
- Bonne maîtrise des outils informatiques.
- Au moins un an d'expérience en matière de service à la clientèle.
- Une expérience de recouvrement est un atout.
- L'expérience en matière de soutien technique est un atout.
- De très bonnes aptitudes en communication orale et écrite.
- Capacité de collaborer efficacement au sein d'une équipe multigénérationnelle avec différents niveaux de compétence.
- Une expérience dans la vente est un atout.
- Expérience dans la gestion de situations complexes et l'escalade des demandes des clients.
- Disponibilité pour les périodes de garde, si nécessaire.
- Disponibilité pour travailler le week-end, le soir et les jours fériés, selon les besoins.
- Présentation de poste, au bureau.

Division : Corporation Services d’alarmes Garda

Cadre supérieur: Chef d'équipe du gestionnaire d'expérience client et d'expérience client

Statut : Temps plein

Sur le portail canadien de GardaWorld, recherchez la référence 1447784600.

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

© GardaWorld 2021 - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™