(CAN) Gérant du service à la clientèle

Walmart Canada

550 BOUL WILFRID-HAMEL · VILLE DE QUEBEC (Québec), Canada

Présentiel · Associés horaires

Publié le 10 novembre 2026 · R-2705373

Aperçu du poste

Le rôle de gestionnaire du service à la clientèle de Walmart Canada offre une excellente occasion de développer de solides compétences en leadership et en opérations dans un environnement de vente au détail dynamique. Dans ce rôle, vous dirigez le fonctionnement de la zone de paiement pour fournir un service client exceptionnel, favoriser une expérience d'achat positive et fidéliser la clientèle. Le gestionnaire du service à la clientèle joue également un rôle essentiel en s’assurant que les programmes et les normes opérationnelles de l’entreprise sont respectés, contribuant ainsi au fonctionnement efficace de la succursale. Ce poste est idéal pour les personnes à la recherche d'un poste de leadership stimulant dans le service à la clientèle ou la vente au détail.

Tâches et responsabilités

Principales tâches

Sûreté, sécurité et préparation aux situations d'urgence

Veiller à ce que les pratiques de travail sécuritaires et les procédures d’urgence soient suivies en tout temps, y compris l’application de techniques de levage appropriées, la propreté des zones de travail, la gestion des pannes de caisse, la gestion des codes d’urgence et le soutien des procédures de prévention et d’évacuation des vols.

Soutien aux clients et aux associés

Répondre aux préoccupations des clients et des partenaires avec professionnalisme, en fournissant des conseils, des conseils et un soutien pour résoudre les problèmes et assurer une expérience positive dans la zone de paiement.

Couverture et fonctionnement de la zone de caisse

Superviser le fonctionnement de la zone de paiement pour maintenir un nombre suffisant de collaborateurs, coordonner les pauses et fournir un soutien aux caisses périphériques pour assurer une circulation efficace des clients.

Formation et développement des associés

Fournir une formation aux associés sur les systèmes et les procédures de l’entreprise, y compris la précision de la lecture optique, les normes de productivité, les programmes et initiatives de l’entreprise et les exigences de sécurité.

Surveillance et conformité des transactions

Superviser les achats, les retours et les échanges, fournir les autorisations nécessaires, aider à corriger les erreurs et vérifier que les processus sont conformes aux directives de l'entreprise.

Support pour la surveillance électronique des articles et la prévention des pertes

Veiller au bon fonctionnement des systèmes EES en vérifiant que les caissières démagnétisent correctement les articles, que le personnel de réception gère les alarmes de manière appropriée et que les registres des « défauts de démagnétisation » sont remplis avec précision.

Gestion de trésorerie et contrôle des caisses

Préparer les caisses pour l'ouverture et la fermeture quotidiennes, aider les caissiers à obtenir le fonds de trésorerie nécessaire, tenir à jour tous les montants appropriés de trésorerie et d'argent dans la zone des caisses, et vérifier l'exactitude des caisses par le biais d'audits.

Promouvoir les programmes et initiatives de l’entreprise

Superviser et promouvoir les programmes et initiatives de l’entreprise, y compris les services de carte de crédit, les plans de protection Walmart, les projets de bienfaisance et les programmes de rabais pour les associés et les clients.

Disponibilité et souplesse d’horaire

Être prêt à travailler différents quarts, y compris les soirs, les week-ends et les jours fériés, en fonction des besoins de l'entreprise. Votre capacité d’adaptation contribue à assurer le bon fonctionnement de la succursale et un service à la clientèle constant et de haute qualité.

Défis du poste

Gestion d’un volume de travail élevé

Gérez efficacement les horaires de nuit et planifiez en conséquence pour rester concentré et plein d'énergie.

Gérez efficacement les horaires de travail et planifiez à l'avance pour économiser de l'énergie et vous concentrer tout au long du changement.

Gérez efficacement les charges de travail dans un environnement dynamique, en veillant à ce que les volumes élevés de réapprovisionnement et de récupération soient gérés avec précision et à temps.

Efforts physiques

Effectuer des tâches physiques telles que rester debout pendant de longues périodes, se pencher et soulever des marchandises, de l'équipement ou des fournitures pesant jusqu'à 9 kg (20 lb) et parfois jusqu'à 23 kg (50 lb).

Effectuer des tâches répétitives telles que le réapprovisionnement, le zonage et le stockage des produits, en mettant l'accent sur le détail et la cohérence pour maintenir les normes de la branche.

Milieu de travail et possibilités

Rythme de travail

Le poste s’exerce dans un milieu animé où les journées varient.

Reconnaissance du travail

L’équipe reconnaît et apprécie le travail accompli.

Évolution de carrière

Le poste permet de développer des compétences et de progresser chez Walmart.

Contribution à la clientèle

Le travail contribue à aider la clientèle à économiser et à améliorer son quotidien.

Le taux de départ est de 19,55 $ l’heure.

Mesures d’adaptation

Walmart répond aux besoins d’adaptation des employés en situation de handicap conformément à la loi.

Lieu de travail principal

550 BOUL WILFRID-HAMEL, VILLE DE QUEBEC, QC G1M 2S6, Canada

Candidatures des employés de Walmart

Les personnes qui travaillent déjà chez Walmart doivent ouvrir une session dans Workday et utiliser le rapport « Trouver des emplois » pour postuler.

Walmart Canada peut utiliser l’intelligence artificielle pour appuyer la présélection, les entrevues et les autres évaluations des candidatures. Il peut s’agir d’outils de décision automatisée développés par Walmart ou par des tiers. L’énoncé de confidentialité destiné aux candidats de Walmart Canada donne des renseignements supplémentaires.