



GSC cherche actuellement un(e) **Conseiller(ère) - Fidélisation de la clientèle** afin de combler un besoin dans son équipe de **BROSSARD** !

Fort d'une expérience de 15 ans, GSC se positionne comme chef de file dans les formations intensives préparatoires aux examens de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Avec des bureaux à Laval, Brossard et Québec, nous offrons un **service à la clientèle** hors pair pour nos plus de 6000 membres en croissance grâce au **professionnalisme** et au **dynamisme** de notre équipe. Alors, tu embarques dans l'aventure GSC ? Si tu te reconnais dans les mots que nous avons mis en gras, on veut te rencontrer !

Formation obligatoire d'un mois, la formation aura lieu à Laval ainsi qu'à Brossard

Principales responsabilités

- Assurer l'envoi de factures de renouvellement à tous les clients avant leur échéance (entre 300 et 600 clients/mois);
- Effectuer différents appels téléphoniques aux clients afin de s'assurer que ceux-ci renouvellent leur cautionnement avec l'entreprise (1er appel de courtoisie/courriel, 2e appel, 3e rappel et au besoin une notice finale);
- Vérifier que les 1er et 2e appels sont bien faits par ses collègues travaillant à distance, ainsi que certaines autres tâches connexes faites par celles-ci;
- Convaincre le client de renouveler son cautionnement avec l'entreprise en faisant valoir les avantages offerts;
- Effectuer tous les retours d'appels et de courriels des clients dans un délai très serré afin de maximiser les renouvellements;
- Effectuer le renouvellement des cautionnements ainsi que toutes les tâches qui en découlent (entrée de données, paiement, création de certificats de membre), en plus de fournir l'information à l'assureur;

- Effectuer les encaissements par virement bancaire, carte débit ou crédit ainsi que les encaissements des chèques de renouvellement dans le CRM;
- Effectuer les annulations de cautionnements dans le CRM, en plus d'aviser les différents organismes;
- Assurer les tâches administratives des renouvellements et annulations des cautionnements pour la succursale de Québec et Gatineau (partenaires);
- Traiter les demandes de cautionnements auprès de nouveaux clients ayant une licence et un cautionnement chez un compétiteur;
- Traiter les demandes de renouvellements pour les cautionnements Garantie Construction Résidentielle (GCR);
- Pouvoir venir en support administratif pour ses collègues, notamment au niveau de la réception pour les diners ou besoins divers;
- Approcher des membres d'autres associations pour les convaincre de se joindre à GSC;
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

Résultats attendus

- Maximiser le nombre de clients qui renouvellent leur cautionnement avec l'entreprise, et ce, avant l'échéance;
- Atteindre les objectifs de renouvellements pour chaque mois;
- Promouvoir les partenaires auprès des membres afin qu'ils utilisent leurs services.

Qualifications requises

- Diplôme d'études secondaires complété ou DEP en vente-conseil (un atout);
- Minimum de 2 années d'expérience en service à clientèle;
- Expérience en service à la clientèle par téléphone, un atout;
- Bonnes connaissances de la suite MS Office (Word, Excel et Outlook);
- Connaissance d'un logiciel de gestion des relations avec les clients (CRM - un atout);
- Excellente maîtrise de la langue française et anglaise, à l'oral et à l'écrit.

Qualités, aptitudes et compétences recherchées

- Habiletés supérieures pour la communication verbale, capacité d'écoute et la persuasion;
- Bon sens des priorités et organisation;
- Possède de l'ordre et de la structure dans son travail;
- Esprit d'équipe et de collaboration développé;
- Orienté vers la clientèle et l'atteinte de résultat;
- Bonne tolérance au stress en raison du volume de travail.

Conditions de travail

- Salaire : en fonction de l'expérience, à partir de 23\$/h;
- Horaire de travail : lundi au vendredi, 37.5h par semaine;
- Lieu de travail : Brossard et Laval pour la formation;
- Environnement de travail dynamique, jeune et stimulant;
- Cuisine équipée, café-thé à disposition.

Si ce poste t'intéresse, envoi ta candidature à rh@groupegsc.com !