

Customer Service Representative

You are looking for a stimulating challenge within a growing company on the North Shore? Customer service has no more secrets for you, and you always go the extra mile to exceed expectations? Problems are only opportunities to shine.

Here's the perfect role just for you!

We are currently looking for someone who will share their positivity, who is motivated by the diversified projects of a growing company and who wishes to participate in its success. Your contribution will help us ensure we are recognized as the best player in the industry. As a bonus, you will have the chance to share good times with your colleagues, because for us teamwork is key.

Do you see yourself here? Keep reading, this will interest you!

At DML Creation, the quality of our products far exceeds the expectations of our valued customers, because we focus on their satisfaction first. Above all we put a lot of love into everything we do and what they entrust us with is treated in a very personal way. Our customers are our top priority, which means we take full responsibility for delivering a perfect product and make sure we go above and beyond to deliver promotional items that reflect our customers.

By working at DML Creation, you will have access to:

- A rewarding work environment filled with daily challenges;
- A tight-knit team who will make you feel like part of a family;
- A friendly working atmosphere where the greatest respect reigns;
- A manager who is always available to help you grow;
- A management team on the lookout for the best working conditions to meet your personal needs;
- Not to mention the wide range of advantages that will make you feel as if you are in a multinational, with the proximity of an SME, where you can concretely make a difference day after day in its growth.

What are our benefits? Here they are!

- A competitive salary where you will be paid according to your experience;
- Comprehensive and competitive benefits that we will partly cover;
- Your vacation? You will be entitled to two weeks, in addition to also having time for yourself during the holidays, paid of course, to enjoy moments with your loved ones because it is important to us;

DML Création

- That's not enough? Ok, we have more for you! On top of that, you will have sick / personal days, because your health and that of your loved ones is important to us;
- Tired of traffic? Good news, here you have free parking and there is virtually no traffic in the area!

What do we expect from you in return?

- You'll be a very good team player;
- You have extraordinary listening skills to serve our customers as they deserve to be served;
- You are autonomous because you will have to make decisions on your own;
- Stress is not a source of negative pressure for you, but that you know how to manage it to surpass yourself daily;
- You can manage your priorities;
- You have good typing speed as most of your communications will be in writing;
- You are an excellent communicator to build strong relationships.

What your day-to-day will look like? Here is an overview:

- You will manage a fairly large amount of emails (85%) and calls (15%);
- You will identify and assess the needs of our customers;
- You will provide accurate, valid and complete information, using the appropriate methods / tools to help your colleagues in understanding client files;
- You will deal with complaints, propose appropriate solutions and alternatives in a timely and non-judgmental fashion to ensure complete satisfaction;
- You will do the necessary follow-ups to ensure complaints are resolved and meet client expectations;
- You will keep records of interactions with clients, process accounts and archive documents when relevant;
- You will make a little extra effort occasionally to make sure you engage our clients;
- And of course, you will help us in various other tasks, as we believe that it is as a team that we achieve great things!

Here's what you're expected to have as experience and training:

- You are bilingual in both French and English, because we serve an international clientele. If as a bonus you master a third language, that would be a great asset for us;
- You have five years' experience in a customer service role in the corporate promotional industry;
- Any combination of education and experience will be considered;
- You are not afraid to use new technologies;
- You have experience with customer service / order entry software.

Do you have what we are looking for? Contact us quickly!

Send us your resume at hr@dmlcreation.com right now. **Our team can't wait to meet you.**

DML Création

800, rue Price, St-Jérôme (Québec) J7Y 4E3

+1 855-824-0795 | <http://dmlcreation.com> | info@dmlcreation.com

Représentant du service à la clientèle

Tu recherches un nouveau départ au sein d'une entreprise en pleine expansion sur la Rive-Nord ? Tu as une patience à toute épreuve et tu sais garder ton sang-froid même quand l'eau bouille ? Pour toi le service à la clientèle n'a aucun secret et tu t'assures toujours de fournir un effort supplémentaire pour dépasser les attentes ? Tu as une facilité à proposer des solutions et pour toi les problèmes représentent plutôt une opportunité de relever des défis ?

Voici un poste juste pour toi !

Nous sommes actuellement à la recherche de notre prochain co-équipier qui saura partager sa bonne humeur, qui est motivé par les projets diversifiés d'une entreprise en grande croissance mais de taille humaine et qui désire participer au succès de celle-ci. Ta contribution nous aidera à maintenir notre réputation de meilleur joueur de l'industrie. En prime, tu auras la chance de partager des moments agréables avec tes collègues, parce que pour nous le travail d'équipe est la clé de notre succès.

Tu te reconnais ? Continue à lire ceci, ça risque de t'intéresser !

Chez DML Création, la qualité de nos produits dépasse largement les attentes de nos précieux clients, parce que nous misons d'abord sur la satisfaction de ceux-ci, mais surtout parce que nous mettons énormément d'amour dans tout ce que nous fabriquons. On aime penser que chacun de nos gestes compte et nous nous assurons de toujours mettre les efforts nécessaires pour nous distinguer des autres. Nos clients sont notre priorité absolue, ce qui signifie que nous assumons l'entière responsabilité de livrer un produit final à la perfection et que nous nous assurons de nous dépasser pour offrir des articles promotionnels à l'image de notre clientèle.

En travaillant chez DML Création, tu auras accès à :

- Un environnement de travail enrichissant rempli de défis quotidiens ;
- Une équipe tissée serrée qui te fera sentir comme un membre de la famille ;
- Une ambiance de travail conviviale où règne le plus grand des respects ;
- Un gestionnaire immédiat toujours disponible pour t'aider à grandir ;
- Une équipe de direction toujours à l'affût des meilleures conditions de travail pour satisfaire tes besoins personnels ;
- Sans oublier la vaste gamme d'avantages qui te feront sentir comme si tu étais dans une multinationale mais avec la proximité d'une PME.

Quels sont nos avantages ? Les voici !

- Un salaire compétitif où tu seras payé en fonction de ton expérience ;
- Des avantages sociaux complets et compétitifs que nous payerons en partie ;
- Tes vacances ? Tu auras droit à deux semaines, en plus d'avoir aussi du temps pour toi durant le temps des fêtes, où tu seras payé bien évidemment, sans travailler pour profiter des moments avec tes proches car c'est important pour nous ;
- Tu en veux plus ? Ok, on te l'offre ! Tu auras en plus, des journées de congés maladies / personnels, car ta santé et celle de tes proches nous tiennent à cœur;

DML Création

- Bonne nouvelle, ici tu as un stationnement gratuit et du trafic ça n'existe pas ou presque pas dans la région !

Qu'est-ce qu'on s'attend de toi en échange ?

- Que tu sois un très bon joueur d'équipe ;
- Que tu aies un sens de l'écoute exemplaire pour bien desservir nos clients ;
- Que tu sois autonome car tu devras prendre des décisions par toi-même ;
- Que le stress ne soit pas une source de pression négative pour toi, mais que tu saches bien le doser pour te permette de te surpasser dans ton quotidien ;
- Que les priorités, tu saches bien les gérer ;
- Que tu aies une bonne vitesse de frappe au clavier comme ton travail se fera majoritairement par écrit ;
- Que tu sois un excellent communicateur pour tisser des relations de confiance.

Ton quotidien va ressembler à quoi ? Voici les grandes lignes :

- Tu gèreras une assez grande quantité de courriels (85%) et d'appels (15%) chaque jour et tu devras t'assurer de les traiter de façon quotidienne ;
- Tu identifieras et évalueras les besoins de nos clients ;
- Tu fourniras des informations exactes, valides et complètes, en utilisant les méthodes / outils appropriés pour aider tes collègues dans la compréhension de dossiers clients ;
- Tu traiteras les plaintes, proposeras des solutions appropriées et des alternatives dans les délais et ce, sans jugement afin d'assurer une satisfaction complète dans la mesure du possible ;
- Tu feras les suivis requis pour t'assurer que la plainte soit résolue et conforme aux attentes de nos clients ;
- Tu tiendras des registres des interactions avec les clients, traiteras les comptes et archiveras les documents lorsque ce sera pertinent ;
- Tu fourniras un petit effort de plus pour bâtir une relation avec nos clients ;
- Et évidemment, tu nous aideras dans différentes autres tâches, comme nous croyons que c'est en équipe qu'on réalise de grandes choses!

On s'attend à ce que tu aies comme expérience et formation :

- Que tu sois parfaitement bilingue tant en français qu'en anglais, car nous travaillons avec un réseau de fournisseur d'envergure internationale. Si en prime tu maîtrise une troisième langue, ce serait un bel atout pour nous.
- Cinq années d'expérience en service à la clientèle dans le domaine promotionnel corporatif;
- Toute combinaison d'expérience et d'études jugées pertinentes sera considérée;
- Que tu n'aies pas peur d'utiliser des nouvelles technologies ;
- Que tu aies de l'expérience avec un logiciel de service à la clientèle / entrée de commande.

DML Création

Tu as le profil recherché ? Contacte-nous rapidement !

Envoie ta candidature à hr@dmlcreation.com dès maintenant. **Notre équipe a déjà hâte de faire ta connaissance !**

Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

DML Création

800, rue Price, St-Jérôme (Québec) J7Y 4E3
+1 855-824-0795 | <http://dmlcreation.com> | info@dmlcreation.com