



# Enseignes Pattison

## Le pouvoir par l'image

### Opportunité d'emploi

Enseignes Pattison (PSG) est une entreprise nord-américaine couronnée de succès dont la croissance est caractérisée par un rythme organique et par des acquisitions constantes. Il s'agit de l'une des plus grandes entreprises d'enseignes et d'éléments de marque physiques, comptant trois installations de fabrication et six bureaux de vente en Amérique du Nord, et plus de 800 employés.

L'entreprise vise la satisfaction absolue du client et l'ultime qualité de ses produits et services. Elle est certifiée ISO afin de garantir la qualité totale des produits et services offerts. La culture de l'entreprise est axée sur le rendement et la responsabilité tout en appuyant l'habilitation et le perfectionnement des employés.

L'entreprise exerce ses activités de façon indépendante au sein du groupe Jim Pattison, dont le siège social se trouve à Vancouver et qui compte plus de 565 succursales partout dans le monde. Le groupe Jim Pattison est largement établi dans les secteurs de l'automobile, des médias, du conditionnement, de la vente et de la distribution d'aliments, de la distribution de magazines, du divertissement, de l'exportation et des finances. Avec un chiffre d'affaires de plus de 12,7 milliards de dollars en 2020 et plus de 51 000 employés, le groupe Jim Pattison est la troisième entreprise privée en importance au Canada.

Nous cherchons actuellement à embaucher un coordonnateur de service qui relèvera du directeur du service et de l'entretien à notre bureau de Toronto.

---

#### APERÇU

Le **coordonnateur de service (CS)** est un rôle national et fait partie de la fonction opérationnelle. Il relève du directeur du service et de l'entretien et du service « Booked & Approved ».

Une partie essentielle du rôle est la connaissance des panneaux techniques, les capacités d'Epicor 10 (E10) et l'établissement de relations existantes et nouvelles avec les partenaires/fournisseurs.

Les principes d'amélioration de l'expérience client, de communication cohérente et claire, et de remontée rapide des problèmes/obstacles potentiels à l'équipe et/ou au directeur du service et de l'entretien et du service « Booked & Approved » sont tout aussi importants.

L'objectif du **CS** est de consulter, de résoudre et d'assurer une livraison réussie des services après installation aux clients de PSG. Ce rôle est axé sur les délais et exige un suivi constant et la gestion des registres d'appels.

#### PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- Servir de partenaire stratégique interne et d'ambassadeur du service client.
- Offrir une expérience client améliorée en gérant les appels entrants avec un comportement professionnel et en traitant les demandes de manière rapide et efficace.
- Apprendre et effectuer des transactions dans le système ERP d'Enseignes Pattison Sign Group (module de service) pour mettre à jour, suivre et maintenir les données sur les clients.

- Faire preuve de proactivité en communiquant de façon claire et cohérente avec les clients, tant à l'interne qu'à l'externe, tout en étant responsable de l'exécution des appels et des travaux en temps opportun.
- Lancer et suivre les sous-traitants pour coordonner le travail sur le site, l'achèvement et la vérification.
- Interagir avec les entrepreneurs généraux et autres contacts sur le site pour vérifier les temps d'installation et l'accès.
- Gérer les appels entrants et établir les priorités afin de répondre aux attentes des clients.

### **QUALIFICATIONS et COMPÉTENCES**

- Une expérience en administration des affaires ou une expérience de 2 à 5 ans dans un environnement de centre d'appels est un atout.
- Une bonne connaissance des produits et services de l'enseigne est utile.
- Attitude positive et engageante avec un sens du professionnalisme, de la patience et de l'engagement envers le service.
- Compétences en communication (écrite et verbale) avec la capacité d'adapter la communication en fonction du public recevant le message.
- Aptitude à identifier/communiquer les obstacles/défis potentiels du point de vue du système, du service ou du processus et à proposer des solutions/recommandations pour améliorer la situation, le cas échéant.
- Capacité avérée à analyser et définir un problème, à évaluer les alternatives et à proposer une solution efficace.
- Capacité d'organisation avec un souci du détail, des compétences multitâches et une expertise avérée en matière de gestion du temps et de collaboration.
- Excellentes aptitudes à développer et à favoriser des relations professionnelles efficaces avec les parties prenantes internes et externes.
- Connaissance de la suite Microsoft Office et d'Epicor10.
- De préférence bilingue, - anglais et français

Enseignes Pattison Sign Group offre des avantages sociaux, un salaire concurrentiel et s'engage à respecter le programme d'équité en matière d'emploi.

Pour postuler, veuillez envoyer votre CV à [hr@pattisonsign.com](mailto:hr@pattisonsign.com) avant le **7 mai 2021**.