

Profil de Poste

Titre:	Réceptionniste
Département:	Services corporatifs
Superviseur:	Gestionnaire, image et communication corporative

CONTEXTE

Enseignes Pattison ("PSG") est une entreprise nord-américaine très prospère qui connaît une croissance organique et des acquisitions régulières. C'est l'une des plus grandes entreprises d'enseignes et d'image corporative au monde, avec huit usines de fabrication, neuf bureaux de vente en Amérique du Nord. En plus de la marque reconnue qui est Enseignes Pattison, les marques suivantes font aussi partie de la famille PSG : Teksign, Provincial Sign Systems, Bestworth Rommel, DEX propulsé par PSG, FBC et Chandler Signs qui ont ensemble plus de 1000 employés. Notre objectif est d'être le chef de file dans la gestion de l'image corporative de nos clients.

Notre engagement est le suivant : "*Fournir à nos clients et leurs images corporatives des produits d'identification visuelle et services innovateurs de haute qualité grâce à l'expérience et la créativité de nos employés et à notre engagement envers le développement durable*", en s'appuyant sur nos valeurs fondamentales suivantes : *satisfaction du client, intégrité, qualité, travail d'équipe et innovation*. La culture de l'entreprise est axée sur la responsabilité, la responsabilisation et le développement.

La société opère de manière indépendante au sein du Jim Pattison Group, dont le siège social se trouve à Vancouver et qui compte plus de 605 sites dans le monde. Le Jim Pattison Group est largement présent dans les secteurs de l'automobile, des médias, de l'emballage, de la vente et de la distribution de produits alimentaires, de la distribution de magazines, du divertissement, de l'exportation et de la finance. Avec un chiffre d'affaires de plus de 15 milliards de dollars en 2022 et plus de 49 500 employés, le Jim Pattison Group est la troisième plus grande entreprise privée au Canada.

VUE D'ENSEMBLE DU POSTE

Nous sommes à la recherche d'une personne bilingue, mature sur le plan professionnel, responsable et expérimentée dans le travail d'équipe pour occuper le poste de réceptionniste pour tous les sites nord-américains de PSG. Le poste sera basé dans nos bureaux de Pickering ON ou de Montreal QC. Le/la réceptionniste sera chargé(e) d'assurer le bon fonctionnement quotidien du système téléphonique et de gérer tous les appels entrants en français et en anglais. La personne devra également gérer les boîtes vocales de l'entreprise et diriger les appelants et les messages vers les personnes appropriées, ainsi que de constamment améliorer l'expérience des parties durant leurs communications avec PSG.

Le/la réceptionniste doit faire preuve d'un grand professionnalisme, d'une excellente communication écrite et orale dans les deux langues et d'un bon jugement dans diverses

situations. En outre, le/la réceptionniste peut être amené(e) à travailler de manière autonome sur d'autres tâches qui lui sont confiées et, dans de nombreuses circonstances, à gérer sous pression une grande variété d'activités tout en traitant des questions confidentielles avec discrétion.

Exigences:

Pour être efficace, la personne doit avoir une expérience professionnelle prouvée dans le service à la clientèle ou dans un environnement de bureau. Il est essentiel d'avoir un comportement agréable au téléphone, d'être axé sur le client et d'être capable de maintenir un haut niveau de confidentialité, y compris dans le traitement d'informations sensibles, tout en faisant preuve d'un bon jugement professionnel. Un tempérament professionnel, y compris la capacité à rester calme dans des circonstances difficiles et sous la pression d'une charge de travail accrue. De plus, ils doivent faire preuve d'une capacité à atteindre des objectifs de performance élevés et à respecter les délais dans un environnement en constante évolution.

Les aptitudes et compétences suivantes sont énumérées ci-dessous :

Écoute active : Se concentrer pleinement, comprendre et poser des questions réfléchies pour s'assurer que les appelants sont dirigés vers la bonne personne de PSG. De plus, s'assurer que les instructions de travail sont systématiquement exécutées avec un minimum d'erreurs et dans les délais impartis.

Organisation : Attention aux détails, capacité à effectuer plusieurs tâches à la fois, gestion du temps et collaboration. Organiser et mettre à jour le répertoire principal contenant les noms de tous les employés et les diverses relations avec les clients. Coordonner les collègues qui assureront un appui dans les autres fuseaux horaires et à l'heure du dîner.

Résolution de problèmes : Capacité à résoudre/diffuser les plaintes et les préoccupations des clients.

Gestion du temps : Capacité à établir et à exécuter efficacement les priorités dans un environnement dynamique et changeant, avec des délais serrés.

Gestion des relations : Faire progresser le travail de l'organisation en interagissant avec les parties prenantes internes/externes en développant des relations professionnelles et productives.

Communication : Aptitude à produire des communications claires et à communiquer de manière professionnelle, positive et amicale. Chercher de nouveaux et meilleurs moyens pour diriger les communications externes avec le plus grand souci du service à la clientèle.

Capacité d'adaptation au changement : Capacité à reconnaître que le changement est constant en ce qui concerne les activités quotidiennes, les ressources, les exigences des clients et les méthodes de communication. La capacité d'écouter et d'adapter des méthodes partagées de résilience peut être requise.

Heures de travail :

De 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi, avec une pause déjeuner d'une heure.

Key Responsibilities:

Communication

- o Répondre aux demandes de renseignements internes et externes de manière professionnelle et concise.
- o Faire fonctionner un standard numérique à plusieurs lignes et diriger les appels entrants vers l'employé approprié.
- o Mettre à jour l'annuaire principal avec les noms des employés, les relations avec les superviseurs, les contacts avec le service clientèle, les lignes d'urgence pour l'entretien et la maintenance et d'autres informations de communication essentielles.
- o Coordonner avec les remplaçants dans d'autres fuseaux horaires afin d'assurer une couverture de douze heures du standard téléphonique.
- o Gérer et répondre aux messages vocaux et les rediriger vers l'employé approprié.
- o Maintenir un haut niveau de confidentialité dans toutes les interactions.
- o Travailler avec les TI et les communications corporatives pour trouver de nouvelles méthodes pour recevoir les communications de l'extérieur - par exemple, chat bot, chat en direct, etc.

Work Area

- o Assurer et maintenir un espace de travail ordonné et présentable.
- o Répondre aux demandes téléphoniques.

Support

- o Assister dans différentes tâches départementales, y compris certaines traductions.
- o Assister le département AP dans ses tâches, le cas échéant.
- o Autres tâches en fonction des besoins. L'accent et la priorité seront mis sur la réception.

Education and Background:

- o 3 à 5 ans d'expérience dans le service à la clientèle ou dans un environnement de bureau.
- o Maîtrise de l'anglais et du français à l'oral et à l'écrit, avec une capacité avérée à rédiger des communications écrites professionnelles.
- o Attitude professionnelle.
- o Tenue de temps exceptionnelle.
- o Excellentes compétences organisationnelles.
- o Compétences en matière de multitâche et de gestion du temps, avec la capacité de prioriser les tâches.
- o Attitude de service à la clientèle.