



## Coordonnateur du service à la clientèle (bilingue anglais/français) Technologies de l'information Oakville (Ontario)

### La société

GrantStream est une petite société privée canadienne à la croissance rapide qui œuvre dans le domaine de la responsabilité sociale des entreprises et de l'investissement communautaire. Elle fournit des services uniques s'appuyant sur une technologie Internet à des entreprises FP 500 exigeantes, telles que Honda, Bell, Air Canada, la Financière Manuvie et Pétro-Canada. Fondée en 2000, la société GrantStream occupe des bureaux modernes et bien éclairés à Oakville en Ontario. Elle offre un environnement qui favorise un travail d'équipe convivial, une attitude positive et tournée vers l'avenir.

### Le poste

Le poste de **coordonnateur du service à la clientèle** est un poste permanent, bilingue et à plein temps. Dans ce poste, le candidat ou la candidate sélectionné (e) assurera le service à la clientèle et l'assistance technique pour les services technologiques de GrantStream, en anglais et en français. Les responsabilités et les défis associés à ce poste augmenteront au fur et à mesure de la croissance de notre entreprise. **Ceci n'est pas un poste de centre d'appel.**

Les compétences suivantes sont indispensables dans ce poste :

- sens manifeste du service à la clientèle;
- excellente maîtrise de l'anglais et du français;
- grand sens de l'organisation;
- grand souci du détail.

Ce poste séduira les personnes confiantes et dynamiques qui désirent évoluer professionnellement dans des fonctions stimulantes et exigeantes dans le domaine du service à la clientèle.

### Fonctions et responsabilités

- ❑ *Implantation de systèmes clients*
  - Assurer, en anglais et en français, la liaison avec les nouveaux clients durant la mise en ligne des formulaires de demande et la révision des sites, offrir aux clients des éclaircissements, des conseils et des explications;
  - Aider à la personnalisation de la technologie GrantStream en écoutant et en comprenant les clients pour concevoir ensuite des solutions qui répondront à leurs besoins;
  - Réviser et mettre à jour les tableaux de la base de données en anglais et en français;
  - Tester les configurations des logiciels des nouveaux clients afin d'en contrôler de la qualité;
  - Travailler avec les programmeurs de GrantStream pour personnaliser les configurations des logiciels des clients.
- ❑ *Assistance technique aux clients et aux utilisateurs*
  - Gérer, en anglais et en français, les appels et les courriels des clients et des demandeurs de subvention;
  - Dispenser au téléphone, en anglais et en français, de l'assistance technique de première ligne, des services et résoudre les problèmes pour les clients et les demandeurs de subvention;
  - Établir le contact de façon proactive avec les clients afin de les informer des problèmes techniques et des interruptions de service;
  - Travailler avec le personnel des TI de GrantStream afin de résoudre les problèmes technologiques;

## **Débouché professionnel chez GrantStream : coordonnateur du service à la clientèle (bilingue anglais/français)**

- Identifier et documenter les tendances et les enjeux du domaine de l'assistance technique;
  - Faire des recommandations sur les questions d'assistance technique.
- *Relations avec la clientèle*
- Maintenir un dialogue ouvert avec les clients en anglais et en français afin de cerner de façon proactive leurs problèmes, leurs besoins, etc.
  - Dispenser une assistance de première ligne pour les problèmes connexes non technologiques.
- *Fonctions administratives*
- Élaborer et adapter les manuels des utilisateurs;
  - Préparer de la documentation;
  - Réviser et corriger de la documentation écrite en anglais et en français.

### **Filière hiérarchique**

La personne occupant ce poste rend des comptes à la directrice du service à la clientèle.

### **Exigences du poste**

- Excellente maîtrise orale et écrite de l'anglais et du français;
- Formation universitaire ou collégiale;
- Expérience du service à la clientèle de deux années au moins;
- Sens exceptionnel du service à la clientèle,
- Excellentes compétences interpersonnelles et grande politesse au téléphone;
- Très grande compétence dans l'utilisation Microsoft Office (surtout de Word et d'Excel);
- Grande aptitude et profond intérêt pour l'informatique;
- Excellente maîtrise écrite de l'anglais et du français;
- Autonomie manifeste et grand esprit d'initiative dans le travail;
- Excellent sens de l'organisation et minutie;
- Esprit d'équipe exceptionnel;
- Souplesse, attitude positive face au travail et engagement à l'excellence.
- Citoyenneté canadienne ou permis de travail canadien valide et courant

### **Atouts**

- Études, formation ou expérience en technologies de l'information et en informatique;
- Expérience des logiciels suivants :
  - Microsoft Access,
  - HTML,
  - Crystal Reports,
- Maîtrise d'autres langues que l'anglais et le français (p. ex., espagnol, allemand, etc.)

### **Rémunération**

- Proportionnelle à l'expérience et aux titres de compétences;
- Fourchette salariale : 33 000 à 40 000 dollars.

### **Comment postuler à ce poste**

1. Veuillez consulter attentivement les exigences du poste;
2. Si vous correspondez aux exigences du poste (c.-à-d. langue, expérience et compétences), veuillez préparer un curriculum vitae ainsi qu'une lettre de présentation qui résume vos compétences et explique vos motivations pour travailler pour GrantStream;
3. Veuillez préparer un message électronique ayant pour objet « Coordonnateur du service à la clientèle bilingue » et joignez-y votre curriculum vitae et votre lettre de présentation;
4. Adressez le courriel à [careers@grantstream.com](mailto:careers@grantstream.com).

Toutes les candidatures doivent être présentées par écrit. Veuillez ne pas téléphoner.

**Débouché professionnel chez GrantStream : coordonnateur du service à la clientèle (bilingue anglais/français)**

**GrantStream Inc.**

1540, rue Cornwall, bureau 204

Oakville (Ontario) L6J 7W5

[www.grantstream.com](http://www.grantstream.com)

Courriel : [careers@grantstream.com](mailto:careers@grantstream.com)