

Offre d'emploi – Agent(e), expérience client

La relève entrepreneuriale du Québec est un domaine qui vous stimule ?

Chez Repreneuriat Québec, nous contribuons à la pérennité des entreprises québécoises en orientant les cédants (propriétaires d'entreprise/vendeurs) et les repreneurs (acheteurs potentiels) de façon neutre sur l'ensemble du processus de transfert d'entreprise, en développant leurs compétences, en mobilisant les intervenants économiques sur les enjeux du repreneuriat et en facilitant le maillage interrégional. Aidez-nous à appuyer les dirigeants d'entreprises à identifier leur relève. En plus de travailler pour cette mission valorisante, nous prenons un plaisir énorme à le faire !

Rôle

Nous sommes à la recherche d'un(e) **Agent(e), expérience client** engagé(e), rigoureux(se) et orienté(e) vers le service. Ambassadeur(trice) de notre mission et de nos valeurs, vous agissez comme point d'entrée pour les clients et jouez un rôle clé dans leur accompagnement. Vous contribuez activement à offrir une expérience client proactive, personnalisée et de qualité, tout en assurant un suivi rigoureux des demandes et des dossiers.

Dans ce rôle, votre capacité d'analyse et de réflexion critique sera essentielle afin de bien comprendre les besoins, poser les bonnes questions et orienter les clients vers les solutions les plus adaptées. En collaboration étroite avec les équipes internes, vous soutenez le déploiement des projets de repreneuriat et veillez à maintenir une expérience fluide, humaine et cohérente à chaque interaction.

Principales responsabilités

Support aux relations clients

- Recevoir les demandes des cédants et des repreneurs d'entreprise et les orienter vers les services appropriés selon leur situation
- Gérer les demandes, les inscriptions et les suivis administratifs associés
- Recueillir et consigner les informations pertinentes dans le CRM
- Assister les clients dans les aspects techniques (accès à l'Index, utilisation des outils, etc.)
- Offrir une expérience client proactive en offrant des suivis rapide et efficaces

Support administratif à l'équipe conseil

- Appuyer les conseillers et chargés de projet dans la mise à jour des dossiers
- Agir comme point de liaison entre les clients et les équipes internes
- Assurer la gestion, la répartition et le suivi des courriels
- Appuyer la coordination des rendez-vous et des activités
- Collaborer étroitement avec les différentes équipes afin de répondre efficacement aux demandes

Contribution à l'amélioration continue et à la visibilité

- Soutenir les initiatives visant à améliorer l'expérience client et l'engagement
- Contribuer à l'évolution de l'offre de services en proposant des pistes d'amélioration
- Participer à l'organisation d'activités et d'événements

Profil recherché

- Minimum de 3 à 5 ans d'expérience en service à la clientèle
- Diplôme d'études collégiales (DEC) ou expérience équivalente
- Excellentes habiletés relationnelles et sens du service, avec aisance à communiquer par téléphone et un sourire dans la voix
- Rigueur, sens de l'organisation et capacité à gérer plusieurs priorités
- Autonomie, jugement et capacité d'adaptation
- Esprit analytique et collaboratif
- Contribution à l'amélioration des processus
- Excellente maîtrise du français, à l'oral comme à l'écrit, et anglais fonctionnel
- Maîtrise des outils CRM, des plateformes numériques et de la suite Microsoft Office (incluant Outlook)

Conditions et avantages

- Poste permanent à 35 h/semaine
- Formule hybride (minimum de 2 jours au bureau)
- Régime d'assurance et de retraite avec contribution de l'employeur
- Salaire compétitif, selon l'expérience
- Régime de retraite avec contribution employeur
- Régime d'assurance
- Allocation de télétravail et cellulaire
- Banque de journées mobiles et maladies
- 4 semaines de vacances



Dépôt de votre candidature

Les raisons de se joindre à notre équipe sont encore nombreuses – il ne vous reste qu'à venir les découvrir avec nous. Si ce défi vous interpelle, faites-nous parvenir votre curriculum vitae ainsi qu'une lettre de motivation : recrutement@repreneuriat.quebec

Si votre candidature est retenue, nous vous contacterons pour une entrevue téléphonique dans laquelle les prochaines étapes vous seront communiquées.

Repreneuriat Québec

1500, rue Stanley, bureau 200

Montréal, QC H3B 5K2

<https://repreneuriat.quebec/>

1 844 200-2837