

**Position:** Bilingual Customer Service Representative (Permanent)  
**Location:** 35 Orlando Ave., Richmond Hill, ON, L4B 0B4  
**Closing Date:** October 30, 2020

We are currently looking for an experienced Bilingual/French Customer Service Representative to join our team at our Richmond Hill office. Reporting to the Customer Service Supervisor, the primary role is to handle inbound inquiries via phone, email and chat to provide information regarding our products and services while offering the highest level of customer service. The Bilingual/French CSR will also provide resolutions, alternatives and/or options for the customer to achieve a positive customer experience.

**Key Responsibilities:**

- Responsible for handling incoming inquiries via phone, email and chat, immediately as they come in, and providing timely and accurate information to the customer
- Responsible for handling all return authorizations and following up on the returns to completion
- Provide information to customers by phone, fax and email regarding styles, inventory, pricing, backorders, discontinued items, shipping dates, specials, status of their order and return policies and procedures
- Follow up with clients on any sample and quote requests
- Liaise with warehouse staff to ensure that customer's requests for shipments are met
- Effectively communicate any changes to the customer that may affect their order(s)
- Escalate all unresolved client issues on a timely basis
- Responsible for taking customer orders and entering them in the system when necessary
- On-going maintenance of customer and order database
- Meet service targets set by the department

**Qualifications/Requirements:**

- Our ideal candidate should have a post-secondary education
- The successful candidate must have a minimum of two (2) years related customer service and/or sales experience, call center experience preferred
- Excellent written and verbal English and French communication skills, Quebec French preferred
- Experience in the apparel industry/promotional products industry is an asset
- Proficient computer skills – Intermediate MS Word, Excel, Outlook
- Dependable, self-motivated and customer service oriented
- Proven ability to work under pressure and meet deadlines
- Strong organizational skills and attention to detail
- **Flexibility with hours, availability between 8:00 am to 7:00 pm (Monday to Friday)**

**We Offer:** WFH (Work from Home) availability, medical, dental and extended health care benefits, product discounts (Under Armour, Puma, Champion, Columbia extra), training, mentoring, business casual, free parking

**How to Apply:**

Interested applicants please submit your resume and cover letter to the alphabroder Human Resources Department by visiting [www.alphabroder.ca/careers](http://www.alphabroder.ca/careers) for the HR email address. **Please indicate** in the email subject line **“Bilingual/French Customer Service Representative - Application”**. **Closing Date: October 30, 2020**

*It is the policy of alphabroder, as an equal opportunity employer, to attract and retain the best qualified people available, without regard to race, color, religion, national origin, gender, sexual orientation, age or disability.*

Accommodation is available for applicants, including those with disabilities, throughout the recruitment process. Please contact Human Resource- at (905) 787-5673.

We thank all applicants for their interest in advance and advise that only candidates being considered will be contacted. **No telephone calls or agencies please.**

## **FRENCH**

### **Emploi : Représentant bilingue/francophone du service à la clientèle Permanent**

**Site de travail :** 35 Orlando Ave., Richmond Hill, ON, L4B 0B4

**Date de clôture :** 30 octobre 2020

Nous recherchons présentement un représentant expérimenté du service à la clientèle bilingue / francophone pour se joindre à notre équipe Richmond Hill, Ontario. Nos représentants du service à la clientèle sont, dans plusieurs cas, le tout premier point de contact que nos clients ont avec notre entreprise. Pour cette raison, ce poste est extrêmement important à notre succès continu. Relevant du superviseur du service à la clientèle, le rôle principal du candidat ou candidate consiste à gérer les appels entrants **demandes de renseignements** par téléphone, e-mail et chat et à fournir des informations sur nos produits et services tout en offrant le plus haut niveau de service à la clientèle. Le CSR bilingue/francophone offrira également des résolutions, des alternatives et/ou des options permettant au client d'avoir une expérience client positive.

#### **Sommaire des tâches:**

- Responsable de la gestion des appels entrants, dès leur arrivée et de fournir des informations rapides et précises au client
- Responsable de la gestion de toutes les autorisations de retour et suivi des rendements
- Fournir des informations aux clients par téléphone, télécopieur et courrier électronique concernant les modèles, les stocks, les prix, les commandes en attente, les articles discontinués, les dates d'expédition, les promotions, l'état de leurs commandes et les politiques et procédures de retour
- Faire le suivi des clients sur les demandes d'échantillon et de devis
- Assurer la liaison avec le personnel de l'entrepôt pour s'assurer que les demandes de livraison des clients sont satisfaites
- Communiquez efficacement toutes modifications qui pourraient affecter les commandes des clients
- Signaler les problèmes et recommander des solutions à tous les problèmes de client non résolus en temps opportun
- Responsable de prendre les commandes des clients et de les entrer dans le système lorsque cela est nécessaire
- Maintenance en cours de la base de données client et commandes
- Atteindre les objectifs du service fixés par le département

#### **Qualifications requises :**

- Achèvement du secondaire 5, préférence donnée aux détenteurs d'un diplôme d'études collégiales
- Excellentes compétences en communication écrite et verbale en anglais et en français
- Un minimum de 2 années d'expérience de service à la clientèle et / ou de vente sont indispensables
- L'expérience dans l'industrie du vêtement / industrie des produits promotionnels est un atout
- Compétences informatiques - MS Word, Excel, Outlook de niveau intermédiaire
- Fiabilité, autonomie et axé sur le service à la clientèle
- Capacité prouvée à travailler sous pression et à respecter les délais
- Solides compétences organisationnelles et attention aux détails
- **Flexibilité de l'horaire, disponibilité entre 8h00 et 19h00 (du lundi au vendredi)**

**Nous Offer:** WFH (Travail à domicile) disponibilité, soins médicaux, dentaires et prolongés, réductions de produits (Under Armour, Puma, Champion, Columbia extra), formation, mentorat, affaires occasionnels, parking gratuit

#### **Pour postuler :**

Faire parvenir votre curriculum vitae et votre lettre d'accompagnement au service des ressources humaines par courriel à [HR@alphabroder.com](mailto:HR@alphabroder.com).

Veillez indiquer dans la ligne objet : Demande d'emploi - Représentant bilingue du service à la clientèle

**Date de clôture** : 30 octobre 2020

*La politique d'alphaborder, à titre d'employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi, d'attirer et de conserver les personnes les mieux qualifiées disponibles, sans tenir compte de la race, de la couleur, de la religion, de l'origine nationale, du genre, de l'orientation sexuelle, de l'âge ou du handicap.*

Des arrangements sont disponibles pour toutes les candidates et tous les candidats, inclusivement les candidats handicapés entièrement durant la procédure de recrutement. Veuillez communiquer avec les ressources humaines dans le 905-787-5673. Merci et bonne journée.

Nous remercions toutes les candidates et tous les candidats pour leur intérêt à l'avance, seuls les candidats considérés soient contactés. **S'il vous plait, pas d'appels téléphoniques ou d'agences.**