

Bayard Canada, groupe de Presse, Edition et Numérique, est un éditeur de référence dans trois domaines : jeunesse, religieux et senior, rejoignant des millions de lecteurs chaque année. Bayard encourage les enfants et les adolescents à explorer et à découvrir le monde qui les entoure, et qui aide les adultes à mieux comprendre notre univers changeant. Bayard Canada publie en français et en anglais, construisant ainsi des communautés de lecteurs dans tout le pays, avec mission d'inciter l'imagination et la réflexion.

## Agent Service à la clientèle – Services Institutionnels

### **QUI RECHERCHONS-NOUS**

Basé au bureau de Montréal de Bayard Canada, ce poste relève du Chef des opérations commerciales de Novalis. Il englobe deux domaines clés : servir tous les clients de Novalis, y compris les librairies, les paroisses et les écoles; la gestion des stocks et le traitement des commandes de livres.

Le poste est à temps plein, 35 heures par semaine et le lieu de travail se trouve au 4475 rue Frontenac à Montréal. Trois journées par semaine peuvent être réalisées en télétravail.

Ce poste interagit avec nos équipes de Montréal et Toronto, le candidat retenu sera donc à l'aise de communiquer en français et en anglais.

### **Principales responsabilités**

Service à la clientèle - fournir un soutien à tous les clients de Novalis au Canada

- Gérer les commandes des librairies, des écoles, des clients institutionnels et des distributeurs numériques pour les livres publiés et distribués.
- Gérer toutes les requêtes de service à la clientèle pour parvenir à une résolution satisfaisante, telles que les réclamations des clients et les plaintes concernant les factures incorrectes, les expéditions, etc., et gérer la liste des réclamations.
- Effectuer l'entrée de données des commandes reçues par courriel, télécopieur ou voie téléphonique.
- Effectuer des appels sortants pour obtenir des ventes de produits spécifiques au besoin.
- Envoyer des formulaires sur demande, tels que la demande de crédit, la politique de retour, la liste de distribution, les procédures de distribution d'échantillons, les comptes à jour.
- Exécuter des rapports de commandes en attente pour les clients lorsque demandé.
- Gérer les retours des clients, vérifier les droits de retour pour prolongation, etc.
- Coordonner les expéditions avec l'entrepôt, Eurofret et les éditeurs distribués.

Responsabilités en matière d'inventaire - garantir le bon inventaire des titres distribués

- En collaboration avec le chef des opérations commerciales, suivre et gérer les niveaux de stock.
- Suivre les commandes et ajuster les quantités.
- Suivre les bons de commande en attente.
- Réconcilier les stocks après les événements promotionnels et les salons.

**QUALIFICATIONS**

- Diplôme d'études collégiales ou universitaire ou toute autre combinaison répondant aux exigences du poste.
- Minimum de 3 ans d'expérience dans les ventes, le service à la clientèle ou des domaines connexes.
- Maîtrise de la suite Office et des logiciels connexes.
- Excellente connaissance du français et de l'anglais.
- Excellentes compétences en communication.
- Créativité et passion pour résoudre les problèmes.
- Capacité à gérer plusieurs projets simultanément.
- Capacité à travailler sous pression.
- Autonomie et responsabilité.

**ATOUT**

- Connaissance des milieux catholiques ou de la théologie : un atout.

**POSTULER**

Pour postuler, veuillez faire parvenir votre curriculum vitae accompagné d'une lettre de motivation avant le 9 février 2024 à [emploi@bayardcanada.com](mailto:emploi@bayardcanada.com) avec l'objet « Agent Service à la clientèle – Services Institutionnels ».

Bayard Canada s'engage à offrir un milieu de travail diversifié et inclusif. Nous offrons un excellent programme d'avantages sociaux, ainsi qu'un environnement de travail sécuritaire et collaboratif.

**Aperçu des avantages corporatifs :**

- Ambiance de travail chaleureuse, conviviale et respectueuse
- Rémunération globale compétitive
- Assurance collective
- Accès illimité à un service de télémédecine
- Programme d'aide aux employés et famille
- REER/RPDB
- Formation continue
- Réductions tarifaires à l'achat de livres
- Stationnement sur place
- Horaire d'été
- Congé pendant les Fêtes

**Entrée en poste :** le plus tôt possible

Si vous avez besoin d'accommodements pendant le processus de recrutement, nous travaillerons avec vous pour répondre à vos besoins. Nous remercions tous les candidats pour leur intérêt, cependant, seuls les candidats sélectionnés pour un examen plus approfondi seront contactés.

*Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.*