

Jean-D'Amour N. Twagirumukiza

111 111-1111
courriel@courriel.com

Atouts

- Excellentes compétences en communication verbale et écrite
- Compétences en gestion des conflits et en résolution de plaintes
- Capacité à travailler sous pression et à gérer plusieurs tâches simultanément
- Facilité à expliquer des concepts techniques de manière claire et compréhensible
- Aisance à utiliser les outils et logiciels informatiques (ERP, WMS, Suite Office, etc.)
- Aptitude à travailler en équipe et à former des nouveaux employés

Expériences professionnelles

Chargé des opérations | 5 ans
Trust Gate Logistics, Montréal

Coordonnateur | 3 ans
DB Schenker, Montréal

Représentant au service à la clientèle | 6 ans
Bell Canada, Montréal
Atelka – Rogers, Montréal

Formation

Attestation d'études collégiales
Transport et logistique
Collège Champlain, Saint-Lambert

Champs de compétences

Service à la clientèle

- Répond aux demandes des clients en fournissant des informations précises sur les produits, services, politiques et procédures de l'entreprise
- Identifie les préoccupations de la clientèle et propose des solutions adaptées pour résoudre les problèmes efficacement
- Collabore avec les équipes internes pour améliorer les processus de service à la clientèle et proposer des recommandations pour optimiser l'expérience client
- Forme les nouveaux membres de l'équipe sur les procédures de service à la clientèle et les meilleures pratiques pour offrir un service de qualité
- Traite les plaintes avec professionnalisme, en offrant des solutions appropriées et en veillant à leur satisfaction tout en suivant les politiques de l'entreprise
- Assure un service après-vente exceptionnel en ce qui concerne le dossier client et la solution des problématiques
- Informe les clients sur les promotions, les nouveaux produits et les services supplémentaires qui pourraient répondre à leurs besoins
- Instaure un climat de confiance propice à la fidélisation de la clientèle

Coordination

- Coordonne les expéditions de produits ou de marchandises
- Assure le suivi des livraisons et résout les problèmes éventuels
- Négocie avec les transporteurs pour optimiser les coûts et les délais de livraison
- Collabore avec les équipes de production et de vente pour assurer une chaîne d'approvisionnement fluide
- Produit des rapports réguliers sur les activités logistiques et les performances
- Prépare et vérifie les documents d'expédition, les factures et les bons de commande
- Veille au respect des réglementations et des normes de sécurité
- Traite les problèmes liés aux retards de livraison, aux erreurs de commande et aux autres incidents