



LE CENTRE DE
RÉFÉRENCE EN
AGRICULTURE ET
AGROALIMENTAIRE
DU QUÉBEC

CONTACT

Amélie LeBel
alebel@craaq.qc.ca
Édifice Delta 1
2875, boulevard Laurier,
9^e étage
Québec (Québec) G1V 2M2
Télécopieur : 418 644-5944

www.craaq.qc.ca

Vous souhaitez performer pour un organisme novateur agissant comme chef de file dans la concertation et le réseautage d'experts et dans la diffusion du savoir en agriculture et agroalimentaire?

Nous sommes à la recherche d'un(e) :

AGENT(E) DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Temps plein • 35 heures/semaine • 8 h 30 à 16 h 30

★ **Salaire et avantages sociaux compétitifs** ★

Lieu de travail • Québec

Entrée en fonction • Début décembre 2017

Vous êtes au fait des réalités du monde agricole et agroalimentaire?

Vous êtes un bon communicateur et avez le souci de la clientèle?

Votre grande curiosité et votre débrouillardise font en sorte que vous trouvez réponse à toutes questions, même les plus inusitées?

De plus, vous êtes doté d'un intérêt marqué pour les technologies, alors vous êtes la perle rare que nous cherchons!

SERVICE ET DÉVELOPPEMENT DE LA CLIENTÈLE

- Répondre aux demandes d'information des clients (producteurs, conseillers, ou toute personne cherchant de l'information dans notre secteur) en offrant un service personnalisé et efficace, principalement par téléphone, et aussi par courriel et en personne.
- Identifier et anticiper les besoins du client afin de les informer ou de les diriger vers la bonne personne.
- Fournir un soutien aux usagers des produits en ligne : CRAAQ, Références économiques et Agri-Réseau; webinaires; webdiffusion, etc.
- Participer à la mise sur pied d'une stratégie de relation client dans le but d'offrir une expérience client optimale.
- Contribuer à la mise à jour et à l'analyse de la base de données des clients à l'égard de leurs coordonnées et de leurs champs d'intérêt.
- Créer les listes de sollicitation à partir du CRM, le calendrier des envois de courriels de masse ainsi que les statistiques inhérentes.
- Gérer les capsules promotionnelles et les messages du système téléphonique.



**LE CENTRE DE
RÉFÉRENCE EN
AGRICULTURE ET
AGROALIMENTAIRE
DU QUÉBEC**

CONTACT

Amélie LeBel
alebel@craaq.qc.ca
Édifice Delta 1
2875, boulevard Laurier,
9^e étage
Québec (Québec) G1V 2M2
Télécopieur : 418 644-5944

www.craaq.qc.ca

VOUS AVEZ LE PROFIL IDÉAL SI...

- Vous connaissez et avez de l'intérêt pour le développement du secteur agricole et agroalimentaire
- Vous aimez aider les gens, anticiper leurs besoins et faites preuve de diplomatie.
- Vous avez de l'expérience dans le service à la clientèle.
- Vous possédez une curiosité et un intérêt marqué pour les produits du CRAAQ (publications, outils et événements destinés au secteur agricole et agroalimentaire).
- Les technologies ne vous font pas peur.
- Vous aimez mesurer de façon précise les retombées de vos actions (CRM, Google Analytics, etc.).
- Vous êtes débrouillard et faites preuve de jugement.

COMPÉTENCES REQUISES

- **Formation ou au moins 1 an d'expérience dans le secteur agricole et agroalimentaire.**
- Excellent service à la clientèle (expérience requise).
- Facilité à communiquer et à travailler en équipe.
- Autonomie, dynamisme, sens des responsabilités et initiative.
- **Curiosité et intérêt marqué pour les produits et services du CRAAQ.**
- Excellente connaissance du français (parlé et écrit).
- Anglais fonctionnel.
- Capacité d'apprentissage pour travailler sur des outils TI (CRM) et médias sociaux.
- Capacité d'analyse des comportements des utilisateurs sur le Web (Google Analytics) – Un atout.
- Maîtrise de l'environnement Windows XP - Office 2007 : Word, Excel, et Outlook.

Si ce défi vous intéresse, faites parvenir votre CV à l'attention d'Amélie LeBel au alebel@craaq.qc.ca avant le 30 novembre 2017 à midi.

Prendre note que les entrevues auront lieu les 6 et 7 décembre 2017.