

Hardt est une entreprise manufacturière spécialisée dans l'industrie alimentaire située dans l'ouest de Montréal. Hardt est une entreprise privée, établie depuis longtemps, qui est rentable et qui a de beaux projets pour l'avenir! Dans notre entreprise, les valeurs suivantes sont établies : communiquer activement, exprimer ses préoccupations et chercher à résoudre les problèmes, travailler en collaboration et avec respect et s'efforcer d'apporter des améliorations continuellement.

Hardt fournit des solutions aux supermarchés ainsi qu'aux magasins à grandes surfaces, et est le fournisseur exclusif de pâtisseries et de réchauds à plus de 90% des grandes surfaces aux États-Unis. Notre entreprise est orientée vers nos clients, ce qui est bien démontré à travers notre mission de *fournir des solutions fiables et qui répondent aux besoins de nos clients*. Hardt est présentement à la recherche d'un(e):

## **Commis au support à la clientèle et au service**

Le rôle du Commis au support à la clientèle et au service consiste à traiter les commandes d'accessoires et de pièces de services reçues de nos clients et de nos partenaires de service. La tâche principale est la saisie de données des commandes des clients dans le système de traitement des commandes ERP (PGI) de Hardt. Le Commis au support à la clientèle et au service est membre du département relations avec la clientèle et effectue d'autres tâches administratives qui lui sont assignées lorsque requis. Ce poste relève de la Superviseure pièces et accessoires.

### **Principales Responsabilités**

- Saisie de données, saisie des bons de commande des clients dans le système ERP de Hardt quotidiennement pour les clients anglophones situés à l'extérieur du Québec;
- Répondre aux demandes de service client par téléphone, en personne ou électronique quotidiennement pour les clients anglophones situés à l'extérieur du Québec;
- Aider les clients et les compagnies de service à sélectionner et à commander des pièces de rechange et des accessoires (saisie des commandes, suivi des expéditions, ainsi que d'autres fonctions liées au service à la clientèle) quotidiennement pour les clients anglophones situés à l'extérieur du Québec;
- Mettre à jour les données associées aux tâches citées précédemment;
- Être la personne ressource pour le retour de marchandises des clients;
- Soutenir toutes les tâches administratives, incluant : entrer les commandes, traitement des factures de services, la répartition, les escalades, etc., régulièrement pour les clients anglophones situés à l'extérieur du Québec.

### **Qualifications**

- Avoir complété un Diplôme d'Études Secondaires (DES);
- Détenir plus de 2 ans d'expérience pertinente de service à la clientèle et en saisie de commandes/données dans un environnement de centre d'appels pour une entreprise manufacturière;
- Posséder de solides connaissances en informatique et la capacité à utiliser Outlook, Excel, Word et internet à un niveau intermédiaire ou avancé;
- Démontrer un bon sens de l'organisation, doit être méticuleux et capable d'épanouir dans un poste de rythme rapide mais très détaillé;

- Doit est capable de fonctionner dans un environnement dynamique;
- Avoir la volonté de satisfaire les besoins du client;
- Aimer travailler en équipe;
- Posséder des habiletés exceptionnelles en communication en anglais (verbal et écrit) pour communiquer quotidiennement avec 99% des clients anglophones situés à l'extérieur du Québec;
- Fonctionnel en français (verbal et écrit);
- La capacité d'interpréter des dessins/schémas mécaniques liés au poste serait un atout;
- La connaissance de l'espagnol constitue un atout.

## Conditions de travail

Environnement de bureau standard. La semaine de travail est de 37,5 heures, du lundi au vendredi de 8h00 à 16h30.

Hardt encourage le télétravail lorsque le type de travail le permet, conformément à notre politique sur le télétravail. Les membres de l'équipe doivent se coordonner avec leur superviseur pour évaluer ce qui convient et définir les meilleures options qui respectent les besoins et les objectifs des employés et de l'entreprise. Le télétravail deviendra possible lorsque la formation sera complétée.

## Aperçu des avantages

- Avantages sociaux complets : soins de santé, soins dentaires, programme d'aide aux employés (PAE), assurance vie de base et assurance en cas de décès ou de mutilation accidentels (DMA), invalidité de longue durée (ILD), à compter du premier jour d'emploi;
- Soins de santé virtuels (télémédecine);
- Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) avec contrepartie de l'employeur;
- Possibilité de bonus (basé sur la performance de l'entreprise et de l'individu);
- Programme de référence;
- Cinq (5) jours de congé discrétionnaire par année.

Les candidats qualifiés peuvent postuler en envoyant leur Curriculum Vitae à l'adresse: [hr@hardt.ca](mailto:hr@hardt.ca) avec la mention du titre du poste dans la ligne d'objet. Seuls les CVs envoyés par courriel seront considérés (pas d'appels SVP).

Nous remercions tous les candidats de leur intérêt. Toutefois, seuls les candidats retenus seront contactés.

*Hardt souscrit à un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les membres des minorités visibles et ethniques, les Autochtones ainsi que les personnes handicapées à présenter leur candidature. Le genre masculin est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte.*

Hardt is a food-service equipment manufacturer located in the west-end of Montreal. This long-established, privately-owned organization has been consistently profitable and is planning for future growth. The Organization's values are reflected in its operating principles: communicate actively; voice and seek to resolve concerns; work cooperatively and respectfully and strive for improvements continuously.

Hardt provides solutions to the supermarket and warehouse club industry, and is the exclusive supplier of rotisseries and heated display cases to over 90% of the warehouse clubs in the US. The Company is actively customer-driven as indicated by its mission to provide "Responsive, Reliable Solutions." Hardt is presently seeking a:

## **Customer Support and Service Clerk**

The role of the Customer Support and Service Clerk is to process all incoming accessory orders from both customers and service partners. The primary task is data entry of customer orders into Hardt's Enterprise Resource Planning (ERP) order processing system. The Customer Support and Service Clerk is a member of the Service Relations team and may perform other administrative tasks as required. The Customer Support and Service Clerk is reporting to the Parts & Accessories Supervisor.

### **Key Areas of Responsibility**

- Data entry, entering customer purchase orders into Hardt's ERP system on a daily basis for anglophone customers located outside of Quebec;
- Respond to telephone, in-person or electronic customer service inquiries on a daily basis for anglophone customers located outside of Quebec;
- Assist clients and service companies in selecting and ordering service parts & accessories parts (order entry, tracking shipments, along with other customer service-related job functions) on a daily basis for anglophone customers located outside of Quebec;
- Maintain with a high attention for accuracy the data associated with above tasks;
- Be the primary on the customer returns process (RMA);
- Support other departmental tasks as requested by supervisor (could include customer follow-up calls, service partner follow-up calls, responding to inquiries, etc.) on a regular basis for anglophone customers located outside of Quebec.

### **Qualifications**

- Holds a High School Diploma;
- Minimum 2 years of related customer service and order/data entry experience in a call center environment for a manufacturing company;
- Strong computer skills and ability to use Outlook, Excel, Word and Internet at an intermediate to advanced level;
- Candidate should be well organized, meticulous, and able to thrive in a fast paced yet highly detailed job function;
- Must be capable of multitasking in a dynamic environment;
- Demonstrate a strong desire to satisfy the customer's needs;
- Thrives and enjoys working as part of a team;

- Exceptional communication abilities in English (verbal and written) to communicate with 99% English speaking customers located outside of Quebec on a daily basis;
- Functional in French (verbal and written);
- The ability to interpret mechanical drawings/schematics related to the job position would be an asset;
- Spanish will be an asset.

## **Working Conditions**

Normal for an office environment. Work week consists of 37.5 hours, from Monday through Friday from 8:00AM to 4:30PM.

Hardt encourages working from home where the type of work permits it according to our work from home policy. Team members should coordinate with their Supervisor to assess what is suitable and define best options that respect both employees' and business needs and deliverables.

## **Benefits Overview**

- Complete benefits package offered: health care, dental care, Employee Assistance Program (EAP), life insurance and accidental death & dismemberment (AD&D), long-term disability (LTD) insurance, all effective the first day of employment;
- Virtual healthcare (telemedicine);
- Registered Retirement Savings Plan (RRSP) matching plan;
- Potential bonus (based on Company performance and individual performance);
- Employee Referral Program;
- Five (5) paid discretionary days per year.

Qualified candidates can apply by sending their resume to: [hr@hardt.ca](mailto:hr@hardt.ca) with the mention of the job title in the subject line.

We thank all applicants for their interest; however, only qualified candidates will be contacted.

*Hardt endorses an Equal Employment Opportunity Program and invites women, members of visible and ethnic minorities, Aboriginal people and persons with disabilities to apply. The masculine gender is used solely for the purpose of shortening the text.*