



Coordonnateur/rice au service à la clientèle

Dandurand est une entreprise canadienne spécialisée dans l'importation et la commercialisation de vins. Avec plus de 100 employés, elle est la plus importante entreprise familiale dans le domaine de l'importation de vins au Canada. Dandurand a pour objectif de bâtir et d'exécuter les plans d'affaires de ses partenaires dans le but de les propulser comme chefs de file de leur catégorie respective.

Au sein de cette organisation, Dandurand a créé une boutique en ligne transactionnelle « GALLEON» qui est vouée à la promotion de vins haut de gamme, qui au Québec sont vendus exclusivement en importation privée.

Mandat

Le/la Coordonnateur/trice au service à la clientèle aura pour responsabilité le service à la clientèle, la gestion centralisée des bases de données et la mise en place des programmes de fidélité afin de répondre à l'ensemble des objectifs d'affaires de la compagnie. La personne choisie sera, en outre, responsable de la formation des nouveaux utilisateurs du site Web GALLEON, de l'analyse des données de ventes, de conseiller les consommateurs sur les produits afin de générer des ventes et de recommander des améliorations dans le but de l'atteinte des objectifs de vente.

Assurer le ciblage, la segmentation, la collecte, et l'analyse des données utiles, produire les tableaux de bord.

Coordonner, fidéliser et développer la relation d'affaire avec la base de données de clients.

Description du poste

Rattaché à l'équipe luxe/GALLEON et sous la responsabilité de la Directrice du portfolio luxe, le/la Coordonnateur/rice au service à la clientèle aura notamment pour mission de :

- Assurer un suivi complet des commandes passées par les consommateurs de GALLEON : clientèle privée et corporative (prise de commande, suivi des livraisons, facturation).
- Analyser et traiter la base de données (CRM) afin de créer les différents profils clients et prospects (segmentations, scores...).
- Développer et fidéliser cette clientèle à travers un service personnalisé et la proposition d'offres ciblées. Agir en tant que vendeur interne.
- Contribuer à l'élaboration de stratégies de personnalisation afin de maximiser l'engagement des clients ciblés et d'optimiser la performance des infolettres.
- Participer activement à l'élaboration de l'offre de produits et à sa commercialisation via les différents véhicules promotionnels.
- Participer à la préparation et au suivi des événements auprès de la clientèle.
- Assurer une veille des tendances et des meilleures pratiques.

Prérequis

- Titulaire d'un diplôme universitaire en administration des affaires / marketing ou formation connexe ou équivalente.
- Un minimum de 2 à 3 années d'expérience à un poste équivalent
- Une passion pour le vin et connaissances du produit un prérequis
- Certification WSET/Sommellerie un prérequis
- Connaissance des programmes Excel, Word, Outlook un prérequis
- Connaissance des systèmes de la SAQ, un atout important

Habilités recherchées

- Entrepreneur, esprit vendeur
- Sens de l'organisation, de la planification, souci du détail, rigoureux
- Initiative et autonomie
- Capacité à travailler sous pression et à gérer ses priorités
- Excellente capacité de communication, tant à l'oral qu'à l'écrit (français & anglais)
- Excellentes habiletés relationnelles, esprit d'équipe
- Capacité d'adaptation, faire preuve de flexibilité

Veillez faire parvenir votre curriculum vitae à info@pdandurand.com. Seules les candidatures retenues seront contactées.