

Superviseur du département de services

Rejoignez-vous à une équipe aussi passionnée que vous!

Icetek Climatisation, situé à Lévis, aime s'entourer de gens professionnels et passionnés de leur domaine. Avec eux, vous pourrez mettre à profit votre expérience et vos compétences en coordination et en supervision de services techniques.

En tant que superviseur du département de services, vous jouerez un rôle essentiel dans la gestion des opérations quotidiennes du service client, en supervisant une équipe de techniciens engagés et en veillant à ce que les clients reçoivent des services exceptionnels. Si vous êtes passionné par le service à la clientèle, que vous avez de solides compétences en leadership et que vous aimez travailler dans un environnement rapide et stimulant, ce poste est fait pour vous!

Sous la supervision du directeur technique la personne aura notamment les responsabilités suivantes :

- Superviser une équipe de 13 techniciens de service sur la route, en assurant la gestion efficace des appels de service et de besoins de maintenance, et en veillant à ce que les délais et les exigences des clients soient respectés;
- Coordonner les demandes de service entrantes pour des clients des secteurs résidentiels, commerciaux et industriels et assigner les techniciens en fonction des compétences et des disponibilités, et planifier les interventions sur site;
- Assurer l'ensemble du processus dans le système ERP (ServiCentre)
- Assurer un suivi régulier avec les techniciens pour s'assurer que les tâches sont effectuées selon les normes de qualité établies et les délais convenus;
- Collaborer avec l'équipe technique pour fournir un soutien, des ressources et des solutions aux problèmes complexes rencontrés sur le terrain;
- Gérer les contrats de service, y compris la planification des visites d'entretien préventif et le suivi des échéanciers;
- Collaborer avec le gérant de service, le responsable de la facturation et de l'approvisionnement afin de s'assurer de l'efficacité du département;

- Analyser les performances du service client et proposer des améliorations.

Vos avantages :

- Salaire annuel de 65 000\$ à 75 000\$;
- 4 semaines de vacances;
- Horaire : 40h du lundi au vendredi de 7h30 à 16h30;
- Présence sur le lieu de travail requis (Lévis, secteur St-Romuald);
- Accès à un REER collective avec une participation à RPDB de l'entreprise;
- Régime d'assurances collectives;
- Cellulaire fourni

EXIGENCES

- 2 ans et plus d'expérience dans un rôle de supervision ou de coordination de services;
- Excellentes compétences en communication, en gestion d'équipe et en relations clients;
- Bonne maîtrise des outils informatiques, notamment des logiciels de gestion des services;
- Capacité à travailler de manière autonome, à prendre des décisions éclairées et à résoudre les problèmes rapidement;
- Fortes compétences organisationnelles et aptitude à gérer plusieurs tâches simultanément;
- Souci du détail, orientation vers les résultats et capacité à travailler sous pression;
- Connaissance de l'industrie de la climatisation et de la réfrigération, un atout

Pour postuler : cliquer sur le lien suivant : <https://www.ancia.ca/candidats#job-1329940>
ou communiquer avec Sophie Bradet, CRIA, Partenaire d'affaires en recrutement à sophie.bradet@ancia.ca