

## OFFRE D'EMPLOI

**TITRE DU POSTE : Responsable du service aux abonnés**

### 1. **RÔLE**

Répondre aux appels des clients et maintenir les listes d'abonnés à jour afin de donner un service hors paire aux clients tout en respectant la mission et la vision de l'entreprise.

### 2. **ACTIVITÉS / RESPONSABILITÉS**

#### 2.1 **Service aux abonnés**

**70% du temps**

- Gestion de la liste d'abonnés (abonnements, renouvellements, changements d'adresse);
- Répondre aux clients rapidement, cordialement et justement;
- Gérer les situations problématiques de façon juste et courtoise avec les clients afin d'assurer leur satisfaction;
- Gestion du courrier relié aux abonnés;
- Coordination des audits du CCAB pour l'ensemble des magazines;
- Tenir à jour les différents tableaux de statistiques de ventes établis et en développer de nouveaux au besoin de l'entreprise;
- Compiler les résultats des différentes promotions et des méthodes d'abonnements selon les outils établis et en développer de nouveaux au besoin;
- Facturation des abonnements, perception des abonnements non-payés;
- Préparer les bons d'impression selon les cédules établies;
- Développer de nouveaux abonnés;
- Gestion des inventaires des magazines;
- Gestion des inventaires de *blow-ins*, avis de renouvellement, enveloppe retour, primes;
- Marketing des abonnés : recruter des nouveaux abonnés, créer des promos pour les différentes périodes de l'année

#### 2.2 **Gestion des médias sociaux**

**15% du temps**

- Alimenter et modérer les différents médias sociaux de l'entreprise et de nos clients selon une liste et un calendrier établi;
- Surveiller les activités et déroulements sur les médias sociaux de l'entreprise et de nos clients;
- Être à l'affût de l'évolution des médias sociaux.

#### 2.3 **Comptabilité relié aux abonnements**

**10% du temps**

- Gestion des lots, classement, photocopies selon les normes établies;
- Préparer les dépôts selon les normes établies;
- Support au département de comptabilité au besoin.

## **2.4 Travail général de bureau**

**5% du temps**

- Accueil des visiteurs;
- Traitement du courrier (incluant Puro, Fedex, etc.);
- Assurer le bon fonctionnement de la réception;
- Commande de fournitures de bureau;

## **3. EXIGENCES**

### **3.1 Critères tangibles (qualifications)**

Formation: DES

Expérience : 1-2 année

Autres exigences/ connaissances : Connaître environnement Windows (Word, Excel, Outlook)

Langues parlées et écrites : anglais et français

### **3.2 Critères intangibles (habiletés et attitudes)**

- Autonome et motivé;
- Avoir de l'initiative et une curiosité naturelle;
- Aptitudes pour le service à la clientèle;
- Entregent, courtoisie;
- Capacité d'adaptation rapide aux changements;
- Attitude positive;
- Capacité de résolution de problèmes;
- Créativité.

## **4 CONDITIONS DE TRAVAIL**

Poste de 30 heures par semaine (4 jours de 7.5 heures)

Horaire variable

Environnement de travail dynamique

Avantages sociaux intéressants