**CUSTOMER SERVICE CO-ORDINATOR - MONTREAL**

*FRENCH TRANSLATION TO FOLLOW*

Labelink is a Canadian leader in printing solutions that are part of essential services for the packaging industry: labels, flexible packaging (bags), heat-shrink sleeves (Shrink Sleeves), RFID tags. We need someone dynamic and motivated to join our team at our head office located in Anjou (Montreal).

The incumbent will be required to work in a work environment where versatility is required.

**RESPONSIBILITIES:**

• Answer incoming calls and emails.

• Redirect customer questions/complaints to the appropriate people when required.

• Enter the orders and validate that they correspond to the quote made.

• Participate in production meetings and share the status of orders or any other relevant information

problems encountered.

• Follow up on orders to ensure just-in-time delivery and resolve any potential issues before they disrupt

delivery times.

• Resolve any customer dissatisfaction through proactive solutions and communication with assigned

sales representative/or management.

• Respond to requests from sales representatives in more complex cases and/or when the

information is not available in the system

• Search the system for finished products in inventory

• Act as a liaison between the departments on the problems to be solved and provide the update of the

information required to complete and deliver the order within the prescribed deadlines.

• All other related tasks as assigned by manager.

**REQUIREMENT**…

• Technical DEC or equivalent.

• 3 to 5 years of relevant experience (product creation, customer service);

• Good knowledge of flexographic printing, an asset;

* Good communication skills – both in French and English.

• Committed to providing excellent customer service and an exceptional customer experience;

• Thoroughness and precision in the execution of the work;

• Analytical, problem-solving and decision-making skills;

• Excellent interpersonal relationships.

***Send resumes to donna@labelink.ca***

**Coordonnateur(trice), service à la clientèle – Anjou (Montreal)**

Labelink est un chef de file canadien de solutions d'impression faisant partie des services essentiels destinées à l'industrie de l'emballage: étiquettes, emballages flexibles (sachets), manchons thermo rétractables (Shrink Sleeves), étiquettes RFID. Nous avons besoin de quelqu'un de dynamique et motivé pour se joindre à notre équipe de notre site d’Anjou.

Le (la) titulaire du poste sera appelé à travailler dans un environnement de travail où la polyvalence est de mise.

**Vos** **responsabilités**:

* Répondre aux appels entrants ainsi qu’aux courriels
* Rediriger les questions/plaintes clients aux personnes appropriées lorsque requis
* Entrer les commandes et valider qu’elles correspondent à la soumission réalisée
* Participer aux rencontres de production et partager le statut des commandes ou toute autre information pertinente, problématique rencontrée
* Faire le suivi des commandes afin d’assurer la livraison juste à temps et résoudre toute situation potentielle avant qu’elle ne perturbe les délais de livraison
* Résoudre tout mécontentement du client par des solutions proactives et en communiquant avec le représentant des ventes assigné/ou la direction
* Répondre aux requêtes des représentants aux ventes lors de cas plus complexes et/ou lorsque les infos ne sont pas disponibles dans le système
* Rechercher dans le système les produits finis en inventaire
* Agir à titre de liaison entre les départements sur les problèmes à résoudre et fournir la mise à jour de l’information requise pour compléter et livrer la commande dans les délais prescrits.
* Toutes autres tâches connexes

**C’est nécessaire…**

* DEC Technique ou équivalent;
* 3 à 5 ans d’expérience pertinente (création de produits, service à la clientèle);
* Bonne connaissance de l’impression flexographique, un atout;
* Soucieux de fournir un excellent service à la clientèle et une expérience client hors du commun;
* Minutie et précision dans l’exécution du travail;
* Esprit d’analyse, résolution de problèmes et aptitudes pour la prise de décisions;
* Excellentes relations interpersonnelles;

***Envoyez votre curriculum vitae à donna@labelink.ca***