

Description de poste/ Job Description

Titre du poste / Job title:	Agent de Fulfillment / Fulfillment Agent
Se rapporte à /Reports to:	Gerant Fulfillment / Fulfillment Manager

English version will follow

Objectif du poste:

L'Agent de Fulfillment joue un rôle crucial dans le bon fonctionnement du département de traitement des commandes. Ce poste est essentiel pour assurer une exécution efficace et précise des commandes, tout en maintenant d'excellentes relations avec les clients et en respectant les procédures établies.

L'Agent de Fulfillment est responsable de la coordination et de la gestion du processus d'exécution des commandes pour les clients. Il travaille en étroite collaboration avec les équipes des ventes, de la logistique et de l'entreposage pour garantir une exécution fluide et efficace des commandes, tout en maintenant d'excellentes relations avec les clients.

Responsabilités:

Facturation et Documentation:

- Préparer les factures et les documents requis (Midland, Vitran BOL).
- S'assurer de remettre les factures COD à la comptabilité.

Gestion des Commandes dans WMS:

- Annuler les commandes dans SAP/WMS et s'assurer de l'équilibre de l'inventaire.
- Effectuer des changements et annuler des commandes à la demande des représentants.
- Assurer que les commandes sont préparées à temps.

Service à la Clientèle et Support:

- Répondre aux appels/courriels concernant les demandes des représentants des ventes et fournir un soutien et des solutions.
- Résoudre efficacement les problèmes des clients.
- Effectuer le suivi auprès des transporteurs concernant l'état d'une commande (envois manquants/réacheminement d'une commande...).
- Effectuer le suivi de la qualité des produits.

Opérations au Comptoir:

- Accueillir les clients pour le ramassage des commandes et le paiement si nécessaire.

- Accueillir les chauffeurs au moment du ramassage/livraison.
- S'assurer d'envoyer le conteneur au bon entrepôt.
- Contacter la personne responsable lorsqu'une réparation est demandée.

Qualifications requises:

Savoir-faire:

- Diplôme d'études collégiales ou expérience équivalente.
- Connaissance des systèmes informatiques liés à la gestion des commandes (par exemple, SAP, WMS) est un plus, mais non requise.

Savoir-être:

- Excellentes compétences en communication et en relations interpersonnelles.
- Capacité à travailler de manière collaborative avec des équipes interfonctionnelles.
- Souci du détail et capacité à gérer plusieurs tâches simultanément.
- Orienté client et axé sur la résolution proactive des problèmes.
- Flexibilité pour s'adapter à des environnements de travail dynamiques et des demandes changeantes.

Job Description

Purpose of the Position:

The Fulfillment Agent plays a crucial role in the smooth functioning of the order fulfillment department. This position is essential to ensure efficient and accurate execution of orders while maintaining excellent customer relations and adhering to established procedures.

The Fulfillment Agent is responsible for coordinating and managing the order fulfillment process for customers. They work closely with the sales, logistics, and warehousing teams to ensure the smooth and efficient execution of orders, while maintaining excellent customer relations.

Responsibilities:

Billing and Documentation:

- Prepare invoices and required documents (Midland, Vitran BOL).
- Ensure COD invoices are delivered to accounting.

WMS Order Management:

- Cancel orders in SAP/WMS and ensure inventory balances.

- Make changes and cancel orders as requested by sales representatives.
- Make sure orders are prepared in a timely manner.

Customer Service and Support:

- Answer calls/emails regarding sales representative inquiries and provide support and solutions.
- Effectively resolve customer issues.
- Follow up with carriers on the status of orders (missing shipments/rerouting).
- Follow up with quality on products.

Counter Operations:

- Greet customers for order pickup and payment, when necessary.
- Greet drivers at the time of pickup/delivery.
- Ensure the container is sent to the correct warehouse.
- Contact the responsible party when a repair is requested.

Required Qualifications:

Skills:

- College diploma or equivalent experience.
- Knowledge of computer systems related to order management (e.g., SAP, WMS) is an asset but not a requirement.

Personal Attributes:

- Excellent communication and interpersonal skills.
- Ability to work collaboratively with cross-functional teams.
- Detail-oriented with the ability to manage multiple tasks simultaneously.
- Customer-oriented and focused on proactive problem-solving.
- Flexibility to adapt to dynamic work environments and changing demands.