



We're hiring!

Technical Service Representative

Montreal, QC

Who you are...

Reporting to the Technical Services – Team Manager, the Technical Services Representative This position will be responsible for the intake, preliminary diagnosis, troubleshooting and escalation of installed claims for Schluter Systems.

What you'll do...

- Serve as primary customer support point of contact for installed claims in North America.
- Work closely with all Technical Services entities for training to ensure that product and process knowledge are well understood.
- Have a continuous improvement mentality focusing on consistency, collaboration, efficiency and creating a positive customer experience.
- Collaborate with internal and external stakeholders to troubleshoot and remediate customer claims of installed product(s).
- Meet on a routine basis with management to provide updates and communicate challenges that need assistance for resolution.
- Participate in and help coordinate information & training workshops for any applicable Schluter trainees as needed.
- Primarily maintains process/procedure documentation for installed claims process but may be asked to assist with other Technical Services activities.

We're looking for...

- A combination of education and experience will be used to assess qualifications
- Customer service experience is preferred
- Proficient in conflict resolution
- Experience tradesman or GC work is a plus
- Effective written and verbal communication
- Experience with CRMs and data entry
- Perfectly bilingual, both oral and written
- Proven ability to prioritize, multi-task, and maintain a high level of organization
- Familiar with effective negotiation tactics
- Empathetic to others' views and needs
- Ability to work both autonomously and within a team

What we offer...

We offer a wide range of benefits, from bonus programs, to retirement planning & assistance contributions, as well as hybrid work model.

For a comprehensive overview of our benefits, please check out our careers page.

What we pay...

\$50,000 CAD - \$60,000 CAD



careercanada@schluter.com

Nous embauchons!

Représentant du service technique

Montreal, QC

Qui vous êtes...

Sous la responsabilité du chef d'équipe des services techniques, le représentant des services techniques sera responsable de la réception, du diagnostic préliminaire, du dépannage et de l'escalade des réclamations installées pour les systèmes Schluter.

Ce que vous ferez...

- Servir de point de contact principal pour l'assistance à la clientèle en ce qui concerne les réclamations installées en Amérique du Nord.
- Travailler en étroite collaboration avec toutes les entités des services techniques pour la formation afin de s'assurer que les connaissances sur les produits et les processus sont bien comprises.
- Avoir une mentalité d'amélioration continue en se concentrant sur la cohérence, la collaboration, l'efficacité et la création d'une expérience client positive.
- Collaborer avec les parties prenantes internes et externes pour résoudre les problèmes et remédier aux réclamations des clients concernant le(s) produit(s) installé(s).
- Rencontrer régulièrement la direction pour fournir des mises à jour et communiquer les défis qui nécessitent une assistance pour être résolus.
- Participer et aider à coordonner les ateliers d'information et de formation pour tous les stagiaires Schluter concernés, selon les besoins.
- Il s'occupe principalement de la documentation des processus/procédures pour le processus des réclamations installées, mais il peut être amené à participer à d'autres activités des services techniques.

Nous recherchons...

- Une connaissance de base est requise ou une combinaison de formation et d'expérience sera prise en compte pour évaluer les qualifications.
- Expérience du service à la clientèle souhaitée
- Maîtrise de la résolution des conflits
- Une expérience en tant que travailleur de métier ou entrepreneur général est un plus.
- Parfaitement bilingue, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Excellentes aptitudes à la communication orale et écrite
- Solides compétences en matière de leadership, de résolution de problèmes et d'analyse.
- Capacité avérée à établir des priorités, à mener plusieurs tâches de front et à maintenir un haut niveau d'organisation.

Ce que nous offrons...

Nous offrons un ensemble complet d'avantages sociaux, tels que des programmes de primes, des cotisations pour la planification et l'aide à la retraite, ainsi qu'un modèle de travail hybride.

Pour obtenir un aperçu complet de nos avantages sociaux, veuillez consulter notre page Carrières.

Ce que nous payons...

\$50,000 CAD - \$60,000 CAD



careercanada@schluter.com