



Spécialiste du succès client

Temps plein | Montréal, Canada

Euforia est à la recherche d'un(e) spécialiste du succès client doté(e) de solides compétences relationnelles pour rejoindre notre équipe. Vous jouerez un rôle essentiel dans le maintien de notre réputation d'excellence en matière de service à la clientèle, tout en participant à notre croissance, et vous contribuerez à la réussite globale de l'entreprise. Si vous êtes proactif et avez la passion de fournir des résultats exceptionnels, nous souhaitons vous rencontrer.

Euforia

[Euforia](#) est la référence qui permet de trouver des solutions concrètes et utiles pour les aînés canadiens et les personnes vivant avec l'Alzheimer et maladies apparentées.

[4020 rue Saint-Ambroise,
local 497, Montréal, QC
H4C 2C7](#)

En vous joignant à l'équipe, vous ferez partie d'un groupe de personnes qui veulent faire une réelle différence dans la qualité de vie des aînés et de leurs proches aidants. Nous avons à cœur le « bien vieillir » : c'est notre mission sociale ! Nous nous engageons à offrir un milieu de travail inclusif. Nous encourageons tous les candidats intéressés à poser sa candidature.

Modalité : Emploi temps plein

Mode de travail : En présentiel – politique de télétravail applicable

Date de début : dès que possible

RESPONSABILITÉS

Équipe du succès client – B2B

- Accompagner les nouveaux clients en leur offrant une formation virtuelle; de l'assistance à distance et des réponses à leurs questions afin d'assurer l'utilisation durable des produits Euforia ;
- Conseiller les établissements de soins à-propos des différents produits offerts par Euforia ;
- Interroger et sonder les clients sur leur satisfaction et comprendre leurs besoins futurs ;
- Participer occasionnellement à des conférences pour supporter l'équipe de développement commercial.



Équipe du succès client – IDEM

- Accompagner et conseiller sur l'utilisation du produit IDEM et offrir un soutien technique aux clients ;
- Recruter de nouveaux testeurs, identifier leur situation ;
- Faire part des réactions et des besoins de la clientèle à l'équipe de développement produit ;
- Contribuer au développement des procédures du service à la clientèle spécifiques aux produits IDEM.

Logistique entourant les conférences

- Effectuer les inscriptions aux conférences incluant les réservations d'hôtels, de transports, de stands et d'équipements ainsi que l'expédition du matériel nécessaire ;
- Communiquer les informations pertinentes aux employés participant aux événements et assurer le suivi.

QUALIFICATIONS

- Bilingue : français et anglais
- Expérience dans le domaine du service à la clientèle, de la vente B2B ou dans des fonctions similaires ;
- Détenir d'excellentes compétences en matière de communication et de relations interpersonnelles avec une approche axée sur le client ;
- Faire preuve d'autonomie et d'un grand sens de l'initiative ;
- Capacité à prioriser les tâches et de gérer plusieurs projets simultanément ;
- Capacité à travailler de manière indépendante et en équipe ;
- (Atouts supplémentaires) Connaissance de Hubspot, de Microsoft Excel / Google Sheets et de Microsoft PowerPoint / Google Slides.

POURQUOI REJOINDRE L'ÉQUIPE EUGERIA ?

- Évoluer au sein d'une entreprise ayant des retombées positives dans la société ;
- Rejoindre une équipe en pleine croissance qui mise sur la collaboration ;
- Lieu de travail à proximité d'une station de métro et du marché Atwater ;
- Environnement de travail lumineux avec vue sur le canal Lachine ;
- Un climat de travail positif où l'apprentissage et l'autonomie sont valorisés ;
- Programme d'assurance collective.

Pour toute information et pour soumettre votre candidature, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse talent@eugeria.ca.



Customer Success Specialist

Montréal, Canada

Eugeria is seeking a customer success specialist with strong interpersonal skills to join our team. You will play a vital role in upholding our reputation for excellent customer service as we continue to expand and contribute to overall success of the company. If you are proactive and have a passion for delivering exceptional results, we look forward to meeting you.

Eugeria

[Eugeria](#) is a leading one-stop shop providing advice and action-oriented solutions to all Canadian caregivers of people with Alzheimer's and cognitive impairment.

[4020 rue Saint-Ambroise,
local 497, Montréal, QC
H4C 2C7](#)

By joining the team, you will be part of a group of people who want to make a real difference in the quality of life of seniors and their caregivers. We are committed to “aging well”: it is our social mission! We are committed to providing an inclusive work environment. We invite everyone to apply!

Status: Full time position

Work mode: In-person – applicable remote work policy

Start date: as soon as possible

RESPONSIBILITIES

Customer success team – B2B

- Onboarding of new clients, including virtual training, remote support, and answer any questions to ensure sustainable use of Eugeria products;
- Provide dementia advice to care homes around different products in the Eugeria portfolio;
- Interviewing and surveying customers around their satisfaction and understand future needs;
- Participate in conferences when needed to help the business development team.



Customer success team – IDEM

- Provide guidance and advise on the use of the IDEM product and offer technical support to customers;
- Onboard new testers, identify their situation;
- Report feedback and unmet needs to the product development team;
- Continue development of customer service procedures for IDEM products.

Conferences logistics

- Conference registration, including hotel, transportation, booth and equipment reservations, as well as shipping of necessary materials;
- Communicate relevant information to employees participating in events and ensure follow-up.

QUALIFICATIONS

- Bilingual: French and English
- Experience in customer service, B2B sales or similar roles;
- Excellent communication and interpersonal skills with a customer-focused approach;
- Demonstrate autonomy and initiative;
- Ability to prioritize tasks and manage several projects simultaneously;
- Ability to work independently and as part of a team;
- (Additional assets) Knowledge of Hubspot, Microsoft Excel / Google Sheets and of Microsoft PowerPoint / Google Slides.

WHY JOIN THE EUGERIA TEAM?

- Evolve within a company that has a positive impact on society;
- Join a growing team that relies on collaboration;
- Work near a metro station and the Marché Atwater;
- A bright work environment with a view of the Lachine Canal;
- A positive work environment where learning and autonomy are valued;
- Group insurance program.

For more information and to submit your application, please contact us at talent@eugeria.ca.