



## Conseiller.ère au service à la clientèle | Customer Care Advisor

Temps partiel / temps plein | Montréal, Canada

### **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,  
#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 de nos 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 tout le monde à poser sa candidature!

*Nous sommes à la recherche d'une personne proactive, patiente et attentionnée, disponible à temps plein ou à partiel pour se joindre à notre équipe ! Vous êtes reconnu.e pour votre charisme ou pour l'excellence de votre service à la clientèle et vous voulez avoir un impact positif dans le quotidien des aînés et de leurs aidants? Joignez-vous à l'équipe!*

**Mode de travail:** Présentiel

**Modalité:** Disponibilité en semaine entre 8h et 18h.

**Disponibilité:** Temps plein ou temps partiel (min. 20 h/semaine)

**Lieu :** 4020 rue Saint-Ambroise, #497 Montréal, QC H4C 2C7 (10 minutes de marche du métro Saint-Henri)

### ACCOMPAGNEMENT CLIENT

- Offrir un service courtois et personnalisé à notre clientèle en communiquant avec eux par clavardage, courriel ou téléphone;
- Accompagner et conseiller nos clients sur les produits Euforia, selon leurs besoins;
- Traiter les demandes de retours de produits, de garanties, etc.;
- Effectuer des remboursements et faire les suivis à cet effet;
- Faire le suivi des demandes;
- Faire des suivis internes avec nos équipes d'entrepôt, de marketing, ou de contenu produit au besoin;
- Offrir un soutien technique au client (tu seras formé.e!);
- Globalement, aller au-delà de ce qui est demandé en aidant les clients Euforia dans leurs achats!



Élément distinctif chez Euforia :

- Nous n'avons pas de script! - Nous comptons sur les membres de l'équipe pour établir une connexion avec nos clients et offrir un service à la clientèle exceptionnel!

#### QUALIFICATIONS

- Tu t'exprimes aisément en français et en anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit;
- Tu sais garder ton calme et faire preuve d'écoute et d'empathie;
- Tu as de l'expérience avec un logiciel ou système CRM, ex. HubSpot (un atout);
- Tu as de l'expérience avec une plateforme e-commerce, ex. Shopify (un atout);
- Tu as des connaissances/un réel intérêt quant aux besoins et au quotidien des personnes en perte d'autonomie ou du milieu de la santé (un atout).

#### POURQUOI REJOINDRE L'ÉQUIPE EUFORIA ?

- Plage horaire flexible;
- Lieu de travail à proximité d'un métro;
- Évoluer dans une entreprise innovante en pleine croissance;
- Faire une réelle différence dans la qualité de vie des aînés et de leurs proches aidants;
- Joindre une petite équipe qui mise sur la collaboration.

Pour toute information et pour soumettre votre candidature, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse [talent@euforia.ca](mailto:talent@euforia.ca).

---



# Customer Care Advisor | Conseiller.ère au service à la clientèle

Full Time / Part Time | Montréal, Canada

## **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 and their health care professionals.

4020 rue Saint-Ambroise,  
#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 our seniors and their caregivers. We have "aging well" at heart; it is our social mission! We are committed to providing an inclusive work environment. We invite everyone to apply!

*We are looking for a proactive, patient, and caring individual who is available full-time or part time to join our Customer Care team! Are you known for your charisma or for the excellence of your customer service? You want to have a positive impact on the daily lives of seniors and their caregivers? Join our team!*

**Work mode:** On-site

**Work schedule:** Weekdays between 9am and 5pm.

**Availability:** Full time or part time (min. 20 h/week)

**Location:** 4020 Saint-Ambroise street, #497 Montreal, QC H4C 2C7 (10 minute walk from Saint-Henri metro)

## CUSTOMER CARE

- Provide courteous and personalized service to our customers by communicating with them via chat, email or phone;
- Accompany and advise our customers on Eugeria products, according to their needs;
- Process requests for product returns, warranties, etc.;
- Make reimbursements and follow up on them;
- Follow up on requests;
- Follow up with our warehouse, marketing, or product content teams as needed;
- Offer technical support to the customer (you will be trained for this!);
- Overall, go beyond what is required by helping Eugeria customers in their purchases!



## QUALIFICATIONS

- You are fluent in French and English, both oral and written;
- You know how to stay calm, listen and empathize;
- You have experience with a CRM software or system, e.g. HubSpot (an asset);
- You have experience with an e-commerce platform, e.g. Shopify (an asset);
- You have knowledge of/interest in the needs and daily life of people with loss of autonomy or in the health sector (an asset).

Distinguishing feature at Eugeria:

- We don't have a script! - We rely on team members to connect with our customers and provide exceptional customer service! You will be trained and shadowed.

Why join the Eugeria team?

- To make a real difference in the quality of life of older adults and their caregivers;
- Work directly with people of great experience;
- Join a small team that relies on collaboration;
- An energizing and positive work climate;
- Stimulating team activities that reflect the diverse passions of the team members (remotely for the moment).

To submit your application, please send your resume and cover letter to [talent@eugeria.ca](mailto:talent@eugeria.ca).