



## Représentant du service à la clientèle

Connaissances en bioéconomie d'un coup d'oeil



Un monde de ressources pour la bioéconomie canadienne

---

## À propos de BioTalent Canada<sup>MC</sup>

### Aider la bioéconomie Canadienne à prospérer mondialement

Le Canada est un chef de file mondial de la biotechnologie, c'est-à-dire de l'utilisation d'organismes vivants dans des processus et des produits industriels, agricoles, médicaux et autres. Pour maintenir ce leadership et en tirer parti, le secteur a besoin de personnes très spécialisées qui sont fin prêtes pour entrer en fonctions.

En agissant comme un carrefour national et ressource centrale pour les employeurs, les chercheurs d'emplois, les étudiants, les enseignants et les organismes gouvernementaux, BioTalent Canada aide à satisfaire ce besoin.

---



Un monde de ressources pour la bioéconomie canadienne

## Table des matières

|  |   |
|--|---|
| À propos de la bioéconomie .....   | 2 |
| Composants des Connaissances en bioéconomie d’un coup d’œil .....                                | 2 |
| Description du poste.....  | 3 |
| Antécédents et formation professionnelle/Expérience en bioéconomie ou expérience pertinente..... | 3 |
| Formation et reconnaissance professionnelle .....  | 3 |
| Expérience professionnelle.....  | 3 |
| Compétences et tâches.....   | 3 |
| A. Interagir avec les clients pour répondre à leurs demandes et traiter les plaintes.....        | 3 |
| B. Recevoir les commandes pour des biens ou des services .....                                   | 4 |
| C. Tenir à jour les dossiers des transactions .....  | 4 |
| D. Démontrer ses compétences personnelles.....   | 4 |

## À propos de la bioéconomie

La bioéconomie nécessite la recherche, le développement, la fabrication et la commercialisation de technologies et de produits dans les domaines suivants :

- l'agriculture
- l'aquaculture
- la bioénergie
- la bioinformatique
- les bioproduits
- les sciences biologiques
- l'environnement
- la transformation des aliments
- la foresterie
- la génomique
- la santé humaine et animale
- l'industrielle
- les sciences de la vie
- les instruments médicaux
- les ressources naturelles
- la nanotechnologie
- les produits nutraceutiques
- les produits pharmaceutiques

## Composants des Connaissances en bioéconomie d'un coup d'œil

Les *Connaissances en bioéconomie d'un coup d'œil* se basent sur des *compétences clés*. Il ne s'agit pas de *Profils de connaissances en bioéconomie* complets. Elles présentent les principales compétences générales et spécialisées requises pour accomplir les tâches liées à ce poste. Ces compétences clés nécessitent l'accomplissement de tâches précises afin d'atteindre le résultat attendu. Ces activités principales sont généralement de nature fonctionnelle et exigent l'application de connaissances spécialisées acquises au moyen de l'éducation, de la formation ou de l'expérience pratique. Dans les entreprises de bioéconomie, ces compétences fonctionnelles peuvent être très diversifiées et couvrir autant le domaine des affaires que la sphère scientifique. Certains les décrivent comme les compétences spécialisées requises pour le poste.

Les *Connaissances en bioéconomie d'un coup d'œil* ont été conçues selon des données de source indirecte qui n'ont PAS été validées par l'industrie. C'est pourquoi les commentaires des représentants de l'industrie seront grandement appréciés. Veuillez nous faire parvenir tout commentaire à [portfolio@biotalent.ca](mailto:portfolio@biotalent.ca).

Les *Connaissances en bioéconomie d'un coup d'œil* sont notamment utiles pour le recrutement, le perfectionnement professionnel, l'encadrement et l'auto-évaluation.

## Description du poste

Le représentant du service à la clientèle fait le pont entre les clients et les organismes qui fabriquent les produits qu'ils achètent et fournissent les services qu'ils utilisent. Il a la responsabilité de répondre aux demandes du client et de résoudre leurs problèmes conformément aux politiques et pratiques en vigueur.

## Antécédents et formation professionnelle/Expérience en bioéconomie ou expérience pertinente

### ***Formation et reconnaissance professionnelle***

- Un diplôme secondaire est habituellement exigé
- Un diplôme d'un programme collégial ou postsecondaire peut aussi être exigé

### ***Expérience professionnelle***

- De 0 à 2 ans d'expérience dans un poste relatif aux ventes peuvent être exigés

## Compétences et tâches

*Un représentant du service à la clientèle doit pouvoir :*

### ***A. Interagir avec les clients pour répondre à leurs demandes et traiter les plaintes***

| TACHES   |
|--|
| 1. Prendre des commandes et expédier des catalogues, des échantillons, des devis ou d'autres données semblables aux clients, selon leurs besoins             |
| 2. Donner de l'information sur la disponibilité, les prix et les caractéristiques des produits et services de l'entreprise                                   |
| 3. Répondre aux demandes des clients (en personne, par courriel, par télécopieur ou par téléphone) conformément aux politiques et procédures de l'entreprise |
| 4. Étudier les plaintes sur les biens, services et politiques de l'établissement   |
| 5. Traiter les plaintes du client conformément aux politiques et procédures en vigueur   |
| 6. Coordonner les remboursements, les échanges, les crédits et la destination de la marchandise retournée  |

**B. Recevoir les commandes pour des biens ou des services**

| TACHES   |
|--|
| 1. Recevoir les commandes pour des biens ou des services conformément aux politiques et procédures de l'entreprise |
| 2. Communiquer avec les autres services pour exécuter la commande  |
| 3. Suivre l'état des commandes   |
| 4. Tenir l'inventaire, au besoin   |

**C. Tenir à jour les dossiers des transactions**

| TACHES   |
|--|
| 1. Enregistrer les commandes conformément aux procédures de l'entreprise       |
| 2. S'assurer que les renseignements du compte client sont à jour               |
| 3. Suivre les transactions et tenir à jour les dossiers                        |
| 4. Communiquer avec les clients pour s'assurer de leur satisfaction, au besoin |
| 5. Tenir un registre des activités quotidiennes, au besoin                     |

**D. Démontrer ses compétences personnelles**

| TÂCHES  |
|---|
| 1. Faire preuve d'esprit d'équipe   |
| 2. Faire preuve de sensibilité par rapport à la diversité culturelle et sociale |
| 3. Apporter un soin particulier au service à la clientèle                       |
| 4. Travailler dans un environnement dynamique                                   |
| 5. Respecter les politiques et les procédures de l'entreprise                   |
| 6. Faire preuve de compétences dans la gestion du temps                         |
| 7. Gérer le stress  |
| 8. Apprendre rapidement   |
| 9. Communiquer clairement et efficacement                                       |

## Un solide conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé d'experts du domaine des ressources humaines, des chefs de direction, des directeurs financiers et des directeurs scientifiques de partout au Canada qui possèdent une expérience approfondie des finances et du secteur et qui sont représentatifs d'entreprises et d'associations régionales de la bioéconomie canadienne. BioTalent Canada ne reçoit aucune cotisation de membres, il compte donc sur l'orientation que lui fournit son dynamique conseil d'administration bénévole.

**Bob Ingratta** (président)

Président  
Fast-Trak Strategies  
Vancouver (BC)

**François Schubert** (vice-président)

Directeur général, Administration  
L'Institut de recherche-Centre Universitaire de  
Santé McGill  
Montréal (QC)

**Christopher Adams** (trésorier)

AdamsRevers  
Toronto (ON)

**John McMillan** (président sortant)

Winnipeg (MB)

**Norma K. Biln**

Président-directeur général  
Augurex Life Sciences Corp.  
North Vancouver (BC)

**Anne-Marie Bonneau**

Vice-présidente et chef de l'exploitation  
Aurelium BioPharma inc.  
Montréal (QC)

**Paul Braconnier**

Président-directeur général et co-fondateur  
Global IQ Inc.  
Edmonton (AB)

**Patrick Girouard**

Président  
AgroNovita Inc.  
Ottawa (ON)

**Denis Kay**

Dirigeant principal scientifique  
Neurodyn Inc.  
Charlottetown, (PE)

**Wilf Keller**

Président-directeur général  
Genome Prairie et Ag-West Bio  
Saskatoon (SK)

**Steven Klein**

Directeur, Développement des Affaires  
Labopharm  
Laval (QC)

**Janet LeClair**

Dirigeant principale de l'administration  
YORKbiotech Inc.  
Toronto (ON)

**Lucie Morin**

Charlottetown (PE)

**Julia O'Rawe**

VP adjointe, RH Canada et RH Mondiales  
Partenaire R&D  
Sanofi Pasteur  
Toronto (ON)

**Jim Smith**

Directeur général  
Food Technology Centre, Prince Edward Island  
Charlottetown (PE)

**Lee D. Wilson**

Professeur adjoint, Département de chimie  
Université de Saskatchewan  
Saskatoon (SK)

**Michael D'Amico**

Ressources humaines et efficacité  
organisationnelle  
logen Corporation  
Ottawa (ON)



Un monde de ressources pour la bioéconomie canadienne

[www.biotalent.ca](http://www.biotalent.ca) • Téléphone : 613-235-1402