



Responsable de l'accompagnement client

👤 Ville de Québec

🕒 Temps plein

Hoodi accompagne les syndicats de copropriété du Québec dans leur conformité à la Loi 16, en produisant des études de fonds de prévoyance et des carnets d'entretien à une clientèle nombreuse. Nos clients, souvent des administrateurs bénévoles peu familiers avec les aspects techniques et légaux, ont besoin d'être bien accompagnés une fois leurs documents livrés. Nous créons ce poste pour devenir leur premier point de contact après la livraison afin de leur offrir un meilleur accompagnement et permettre à notre équipe de professionnels de rester concentrée sur la production.

LE POSTE

Tu es la première ligne de nos clients une fois leur étude et leur carnet livrés. Ton rôle n'est pas de produire ces documents, mais de les expliquer, d'aider les clients à s'en servir et de les rendre autonomes. Tu traites toi-même la majorité des demandes courantes et tu escalades au chargé de projet les questions vraiment spécifiques à un dossier.

Le poste est centré sur le client qui a déjà acheté nos services. Le poste ne comprend pas de fonctions de pré-vente, de service à la clientèle général ou support technique. C'est un poste individuel pour l'instant, avec une réelle perspective d'évolution vers un rôle d'accompagnement conseil à mesure que Hoodi élargit son offre.

AU QUOTIDIEN

- Être le premier point de contact des clients après la livraison (courriel, téléphone, visioconférence)
- Répondre à leurs questions sur leurs livrables et leurs obligations liées à la Loi 16
- Accompagner la prise en main de notre logiciel, auprès d'une clientèle peu à l'aise avec l'informatique
- Produire des ressources d'accompagnement (guides, capsules, réponses types) qui rendent les clients plus autonomes

- Escalader au chargé de projet les questions spécifiques à un dossier ou les ajustements aux documents livrés

CE QU'IL TE FAUT

L'essentiel, c'est ta fiabilité et ton talent pour expliquer simplement. Le reste, notre univers de la Loi 16 et des documents qu'on produit, s'apprend en poste. Ne t'autocensure pas si tu ne connais pas encore tout : dis-nous plutôt pourquoi tu apprends vite et pourquoi les gens aiment se faire expliquer les choses par toi.

L'essentiel, ce qu'on ne peut pas t'apprendre :

- Une fiabilité et une constance à toute épreuve, pour qu'on puisse te déléguer l'accompagnement client en toute confiance
- De la patience et un vrai talent de pédagogue, même en réexpliquant plusieurs fois
- De l'aisance à communiquer et à vulgariser, à l'écrit comme à l'oral
- Un intérêt réel pour la copropriété et le bâtiment

Ce qui t'aidera, ou que tu apprendras avec nous

- Savoir lire une étude et un carnet et en expliquer le contenu simplement
- Une connaissance des règles de la Loi 16 et du fonctionnement de la copropriété divisée
- Une base fonctionnelle en bâtiment, suffisante pour vulgariser
- En atout, un parcours en gestion de copropriété, un DEC en technologie du bâtiment, ou une expérience dans un domaine bâtiment connexe et relationnel (inspection, évaluation, assurance habitation, rénovation)

NOS AVANTAGES

- Salaire concurrentiel et 3 ou 4 semaines de vacances selon ton expérience
- Bureau fermé entre Noël et le jour de l'An, sans toucher à tes vacances annuelles
- Jusqu'à 10 jours de maladie, horaire flexible et mode hybride présentiel/télétravail
- Assurances collectives payées à 50 % avec accès à la télémedecine, et prime mensuelle pour ton cellulaire
- Budget mieux-être de 750 \$ par année, gym sur place et activités d'équipe payées

POUR POSTULER

Tu n'as qu'à nous écrire à emploi@hoodi.ai