



Indigenous.Link

Canada's fastest growing Indigenous career portal, Careers.Indigenous.Link is pleased to introduce a new approach to job searching for Indigenous Job Seekers of Canada. Careers.Indigenous.Link brings simplicity, value, and functionality to the world of Canadian online job boards.

Through our partnership with Indigenous.Link's Diversity Recruitment Program, we post jobs for Canada's largest corporations and government departments. With our vertical job search engine technology, Indigenous Job Seekers can search thousands of Indigenous-specific jobs in just about every industry, city, province and postal code.

Careers.Indigenous.Link offers the hottest job listings from some of the nation's top employers, and we will continue to add services and enhance functionality ensuring a more effective job search. For example, during a search, job seekers have the ability to roll over any job listing and read a brief description of the position to determine if the job is exactly what they're searching for. This practical feature allows job seekers to only research jobs relevant to their search. By including elements like this, Careers.Indigenous.Link can help reduce the time it takes to find and apply for the best, available jobs.

The team behind Indigenous.Link is dedicated to connecting Indigenous Peoples of Canada with great jobs along with the most time and cost-effective, career-advancing resources. It is our mission to develop and maintain a website where people can go to work!

Contact us to find out more about how to become a Site Sponsor.

Corporate Headquarters:
Toll Free Phone: (866) 225-9067
Toll Free Fax: (877) 825-7564
L9 P23 R4074 HWY 596 - Box 109
Keewatin, ON P0X 1C0

Job Board Posting



Careers.Indigenous.Link

Date Printed: 2024/05/02

Conseiller principal ou conseiller principal, Plaintes de la clientèle et

Job ID	280153-fr_CA-8935
Web Address	https://careers.indigenous.link/viewjob?jobname=280153-fr_CA-8935
Company	Rogers
Location	Toronto, ON
Date Posted	From: 2022-11-30 To: 2050-01-01
Job	Type: Full-time Category: Telecommunications

Description

Le groupe Finances de Rogers est au cœur de notre entreprise. Il soutient tous nos projets pour tous les secteurs d'activité. Grâce au soutien qu'il procure en matière de finances, notamment par ses conseils, il aide nos clients à prendre des décisions stratégiques fondées sur des données qui favoriseront notre croissance et notre rentabilité pour les années à venir. Notre équipe Finances grandit et elle est la recherche de personnes aux vues similaires, passionnées par les résultats qui inspirent de chiffres, pour aider à faire progresser nos investissements dans l'innovation. L'équipe s'engage pleinement à assurer la croissance et le perfectionnement de ses membres. Dans le cadre de la Transformation des finances de Rogers, nous offrons de la formation avancée, nous appuyons nos collègues dans le maintien de leurs titres professionnels et nous tablons un environnement de travail stimulant qui favorise l'atteinte de résultats enrichissants et qui contribue à trouver l'équilibre entre le sens des affaires et le sens des finances. Nous vous offrons de nombreuses possibilités de croissance et de développement sur votre parcours.

En tant que conseiller principal ou la conseillère principale, Plaintes de la clientèle et assurance de la qualité, soutient la Banque Rogers en contribuant à la gestion quotidienne des plaintes de la clientèle et au travail lié aux projets, à l'administration réglementaire connexe et aux pratiques d'assurance de la qualité. Le candidat retenu ou la candidate retenue mettra à profit ses compétences exceptionnelles en matière de service à la clientèle et sa compréhension des procédures de la Banque et des exigences réglementaires du secteur financier pour soutenir l'équipe de direction. Le candidat retenu ou la candidate retenue doit parler couramment l'anglais et le français. Responsabilités : la gestion des plaintes de la clientèle en utilisant les pratiques définies dans le processus de traitement des plaintes de la Banque Rogers ; adresser la clientèle en français ou en anglais pour les plaintes au niveau de la direction de la Banque par téléphone, courriel ou lettre, selon la situation, afin de comprendre les préoccupations de la clientèle et de résoudre ses plaintes. Effectuer des recherches approfondies sur les cas de plaintes relatives à des réclamations réglementaires et tirer des conclusions en fonction de ces recherches. Travailler en étroite collaboration avec le Bureau de l'ombudsman de la Banque et les opérations de la Banque sur les questions liées aux plaintes. Cerner les recommandations d'amélioration des processus et d'autres changements pour améliorer l'expérience client et le processus de traitement des plaintes de la Banque, et faire part de ces conclusions à l'équipe de direction. Aider à offrir une formation sur le processus de traitement des plaintes de la Banque et les sujets connexes au sein de la Banque et dans ses centres de contact. Participer au travail de collaboration mené par l'équipe de direction en vue de la conformité aux cadres réglementaires et de surveillance. Effectuer les tâches liées aux projets nécessaires pour apporter les changements requis au processus de traitement des plaintes afin de maintenir la conformité avec les réglementations ; mesure de leur évolution. Contribuer à l'établissement de rapports sur les plaintes et à d'autres soumissions, au besoin. Agence de la consommation en matière financière du Canada et d'autres organismes de réglementation. Traiter les questions liées à la conformité, à l'assurance de la qualité et à l'expérience client. Travailler avec l'équipe de direction pour diriger indirectement une équipe de gestionnaires d'un centre de contact externalisé qui rend les processus de traitement des plaintes et d'assurance de la qualité pour la Banque Rogers. Effectuer des évaluations courantes des interactions avec la clientèle ou du travail administratif du centre de contact de la Banque afin de garantir la prestation d'une expérience client exceptionnelle, et le respect des procédures opérationnelles standard de la Banque et des exigences réglementaires. Analyser les données provenant des formulaires d'assurance de la qualité, des sondages, des plaintes et des commentaires de la clientèle afin de fournir, identifier, recommander et mettre en œuvre des suggestions d'amélioration des processus pour améliorer l'expérience client offerte par la Banque. Assurer les fonctions d'audit quotidien, hebdomadaire et mensuel. Faire partie de la rotation pour l'identification et la solution des problèmes de production après les heures de travail 24 heures par jour, 365 jours par année. Faire preuve d'ouverture quant à la cessation occasionnelle d'heures de travail flexibles ; disponible pour soutenir notre clientèle lorsque cela est nécessaire. Effectuer d'autres tâches et mettre en œuvre les projets spécifiques ; assignés ; Compétences : Parfait bilinguisme (anglais et français) ; études postsecondaires ou expérience équivalente ; Compétences

For more information, visit Rogers for Conseiller principal ou conseilère principale, Plaintes de la clientèle et a