



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.Links 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

Responsabilités; s'occuper de 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 détaillées sur les cas de plaintes relatives des allégations de problèmes 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 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 opérationnels les processus de traitement des plaintes et d'assurance de la qualité pour la Banque Rogers; Effectuer des évaluations continues 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 de 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 résolution des problèmes de production après les heures de travail 24 heures par jour, 365 jours par année; Faire preuve d'ouverture quant à la nécessité occasionnelle d'un horaire flexible; être 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).
- Postsecondaires ou expérience équivalente.
- Compétences exceptionnelles en matière de service client avec un minimum de 23 ans d'expérience dans le domaine du service client au sein des services financiers, des télécommunications ou d'un secteur réglementé similaire.
- Solides compétences interpersonnelles et capacités de gérer les situations difficiles, notamment les conversations téléphoniques.
- Connaissance de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et d'autres organismes de surveillance des plaintes.
- Très bon esprit d'analyse et aptitude pour la résolution de problèmes.
- Solides compétences en matière de recherche.
- Souci marqué du détail et solides aptitudes organisationnelles.
- Capacité à travailler de manière autonome avec un minimum de supervision.
- Capacité à adapter rapidement des priorités qui changent.
- Capacité à atteindre des objectifs quantitatifs et qualitatifs.
- Connaissance pratique des outils Microsoft Office des fins d'analyse et d'établissement de rapports.

Horaires : Full time

Quart de travail : Jour

Durée du contrat : Ne s'applique pas (poste régulier)

Lieu de travail : 800, Gauchetière O, Bureau 4000-Place Bonaventure - Montreal (182), Montréal, QC

Déplacement : jusqu'à 10%;

Catégorie d'affichage/fonction : Secteur bancaire & Operations

Identifiant de requête : 280153

Ensemble, on se donne plus de possibilités, et ces six valeurs partagées orientent et finissent notre travail.

Nos employés sont au cœur de notre réussite. Nos clients passent toujours en premier. Ils motivent tout ce que nous faisons. Nous faisons ce qui est juste, jour après jour. Les nouvelles idées propulsent notre entreprise. Nous formons une seule grande équipe travaillant avec une vision commune. Nous redonnons à la communauté et protégeons l'environnement.

Nous puisons notre force dans nos différences. Rogers est fermement engagé à promouvoir la diversité et l'inclusion. Toutes les candidatures reçues seront prises en compte. Rogers souhaite offrir à ses employés un environnement de travail où ils trouveront les outils nécessaires à leur plein épanouissement. Nous valorisons la diversité, qui amène un flot d'idées et d'opinions perspicaces et novatrices. Tout au long du processus de recrutement, nous dialoguons avec nos candidats atteints d'un handicap physique pour nous assurer qu'ils puissent donner le meilleur d'eux-mêmes. Veuillez communiquer avec nos recruteurs et avec nos gestionnaires de l'embauche pour discuter des améliorations qui vous permettront de donner le

meilleur de vous-même. Vous êtes important pour nous! Veuillez consulter la FAQ de Rogers si vous avez des questions.

Posting Notes: Services de l'entreprise || Canada (CA) || QC || Montréal</p>

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