



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: 2024/04/29

directeur principal ou la directrice principale, Opérations, Layout,

Job ID	287499-fr_CA-5015	
Web Address	https://careers.indigenous.link/viewjob?jobname=287499-fr_CA-5015	
Company	Rogers	
Location	Toronto, ON	
Date Posted	From: 2023-03-30	To: 2050-01-01
Job	Type: Full-time	Category: Telecommunications

Description

Chez Rogers, nous faisons passer notre client en premier dans tout ce que nous faisons. Nous avons pris l'engagement d'offrir une expérience client exceptionnelle; des millions de Canadiennes et de Canadiens ont un accès à notre autre. Notre équipe Expérience client est dynamique, empathique et résout les choses. Ses membres accordent beaucoup d'importance à notre client et font tout leur possible pour lui permettre de garder le contact avec un univers de possibilités et avec les moments mémorables qui lui tiennent le plus; c'est sûr. Si vous carburez aux idées, avez de l'initiative et cherchez à améliorer les choses, vous réussirez chez nous. Nos équipes Expérience client grandissent et nous cherchons des personnes qui sont terminées; donner plus de possibilités; la client et aux Canadiennes et Canadiens tous les jours. Vous vous sentez; la hauteur pour relever ce défi tout en ayant du plaisir Si c'est le cas, jetez un coup d'oeil à l'occasion suivante

Relevant directement de la vice-présidente, Centres de solutions et revenus de ventes, le directeur principal ou la directrice principale, Opérations, Layout, sera responsable d'orienter et de diriger l'orientation stratégique de l'équipe Layout; au niveau national afin d'améliorer les interactions avec la client et de réduire le taux de désabonnement.

La personne retenue formera une équipe de gestion spécialisée et la soutiendra afin de créer une équipe de première ligne engagée et compétente, tout en contribuant au développement et la mise en œuvre d'une stratégie pour donner entière satisfaction à la client et aux Canadiennes et Canadiens; les indicateurs clés de performance en ce qui a trait aux actionnaires.

La personne retenue sera responsable de la planification, de la mise en œuvre et du suivi des stratégies de service à la client et des membres de l'équipe sur les plans de la qualité, de la satisfaction de la client et des membres de l'équipe, de la gestion des coûts, de la gestion des revenus et de la gestion des opérations.

Consulter l'annonce de recrutement pour en savoir plus sur les offres commerciales et les besoins de la client et afin d'améliorer le taux de désabonnement.

Transmettre les commentaires de la client et les faits; l'équipe Layout; aux équipes Marketing et

Expérience client et les atteignent au cours de chaque appel. Diriger et encadrer les équipes de gestion composées de directeurs et directrices et de chefs principaux et chefs principales pour qu'elles comprennent les objectifs de l'expérience client et les atteignent au cours de chaque appel. Diriger de façon proactive des initiatives de site conçues pour promouvoir le rendement, l'engagement, la santé et le bien-être globaux de l'équipe. Faciliter l'acquisition de nouvelles compétences en matière de conversations sur la valeur pour favoriser l'engagement et la fidélisation des clients et clientes en faisant en sorte qu'ils et elles prolongent leur entente et augmentent leur utilisation de produits. Atteindre les objectifs en matière de frais d'exploitation. Collaborer avec les équipes de soutien du Service à la clientèle afin de respecter les exigences en matière de capacité (productivité, personnes et places). Atteindre les objectifs liés à l'expérience client en regardant efficacement les problèmes des clients, le service et le rendement en favorisant l'augmentation du taux de production des produits et en conservant la clientèle fidèle. Satisfaire aux attentes en matière de revenus en favorisant l'augmentation du taux de production des produits et en conservant la clientèle fidèle. Mettre sur pied et conserver des équipes de direction qui fonctionnent impeccablement. Changer la culture d'encadrement pour qu'elle soit axée sur le rendement opérationnel et comportemental afin de respecter les principaux paramètres d'affaires et ceux liés à l'expérience client et à l'engagement des membres du personnel. Collaborer avec les équipes de Gestion des dossiers d'incident, Centre d'excellence du Développement organisationnel, Planification et Ressources humaines pour influencer les stratégies de service à la clientèle. Minimum de 10 ans d'expérience en gestion dans le domaine des technologies. Minimum de 5 ans d'expérience de direction dans un centre de contact client et expérience en exploitation. Expérience en gestion du changement, grande échelle au sein de services et de grandes entreprises qui ont procédé à un repositionnement de la marque et un changement de produits livrables. Aptitude à montrer et faire preuve de jugement et de professionnalisme afin d'influencer les leaders et nos partenaires dans leur prise de

[illegible]

[illegible]

[illegible]