



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

INDIGENOUS
LINK CAREERS

Date Printed: 2024/04/29

**directeur principal ou la directrice principale, Opérations,
Loyauté,**

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

<p>Chez Rogers, nous faisons passer notre client le en premier dans tout ce que nous faisons. Nous avons pris l'engagement d'offrir une expérience client exceptionnelle à des millions de Canadiennes et de Canadiens d'un océan à l'autre. Notre équipe Expérience client est dynamique, empathique et résolue à améliorer les choses. Ses membres accordent beaucoup d'importance à notre client le 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 à c'ur. Si vous carburez aux défis, 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 déterminées à donner plus de possibilités à la client le et aux Canadiennes et Canadiens tous les jours. Vous vous sentez à la hauteur pour relever ce défi tout en ayant du plaisir Si cߣest le cas, jetez un coup d'oeil à l'occasion suivante

!
 </p><p> </p><p><span

style="font-size: 11.0pt">

style="font-family: Calibri, sans-serif"><span style="font-family: ' Ted
Next'><Relevant directement de la
vice-présidente, Centres de solutions et revenus de ventes, le <directeur
principal ou la <directrice principale, Opérations, Loyauté, sera
responsable d’établir et de diriger l’<orientation stratégique de
l’équipe Loyauté au niveau national afin d’<améliorer les
interactions avec la clientèle et de réduire le taux de désabonnement.

 </p><p>
qt:

style="font-family:Calibri,

sans-serif"> </p><p>

Ted Next'

L'ensemble des activités de l'équipe Loyauté (appels entrants et sortants), le ou la titulaire du poste fournira des conseils sur les opérations quotidiennes de plus de 160 000 spécialistes des solutions de service à la clientèle tout au long du cycle de vie afin d'atteindre les résultats commerciaux souhaités et les indicateurs clés de performance en ce qui a trait aux objectifs de revenus, du personnel et des actionnaires.

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 à la mise en œuvre d'une stratégie pour donner entière satisfaction à la clientèle.

Favoriser la réussite de l'équipe sur les plans de la qualité, de la satisfaction de la clientèle et des membres de l'équipe, de la génération de revenus et de la gestion des coûts.

Consulter régulièrement l'équipe Marketing pour assurer que les offres commerciales répondent aux besoins de la clientèle afin d'améliorer le taux de désabonnement.

Assurer que les offres commerciales répondent aux besoins de la clientèle afin d'améliorer le taux de désabonnement.

Transmettre les commentaires de la clientèle; le fait d'être; quipe Loyauté; aux quipes Marketing et Expérience.

Diriger et encadrer les quipes de gestion composées de directeurs et directrices et de chefs principaux et chefs principales pour qu'elles comprennent les objectifs de l'entreprise client et les atteignent au cours de chaque appel.

Diriger de façon proactive des initiatives de site conçues pour promouvoir le rendement, le levier, l'engagement, la santé et le bien-être globaux de l'entreprise.

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 quipes de soutien du Service à la clientèle afin de respecter les exigences en matière de capacité (productivité, personnes et places).

[illegible]

Next'">Minimum de 10 ans d’expérience en gestion dans le domaine des télécommunications et/ou 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 à grande échelle au sein de services et de grandes entreprises qui ont procédé à un repositionnement de la marque et à un changement de produits livrables.Aptitude démontrée à faire preuve de jugement et de professionnalisme afin d’influencer les leaders et nos partenaires dans leur prise de décision.Expérience de l’élaboration et de la mise en 'uvre de stratégies commerciales qui visent à accroître la satisfaction de la clientèle et des membres de l’équipe, à stimuler les ventes, à renforcer la loyauté et la fidélisation de la clientèle ainsi qu’à réduire les coûts.Capacité manifeste à gérer et à motiver des équipes, notamment par l’encadrement, la gestion du rendement et la supervision du perfectionnement professionnel.<span style="font-family:'Ted

[illegible]

La personne retenue formera une équipe de gestion specialisee et la soutiendra afin de creer une équipe de premiere ligne engagee et competente, tout en contribuant au developpement et a la mise en oeuvre d'une strategie pour donner une satisfaction maximale la client.

Responsabilites

- Favoriser la réussite de l'équipe sur les plans de la qualité, de la satisfaction de la client et des membres de l'équipe, de la gestion ration de revenus et de la gestion des coûts.
- Assurer que les offres commerciales répondent aux besoins de la client afin d'améliorer le taux de abonnement.
- Transmettre les commentaires de la client faits à l'équipe Loyauté aux équipes Marketing et Expérience.
- Diriger et encadrer les équipes de gestion composees 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.

i

style="font-size:11.0pt"

style="font-family:Calibri, sans-serif"

Ted

Next'"

Diriger de fa

on

proactive des initiatives de site con

ues pour promouvoir le rendement

élev

é, l

’engagement, la sant

é et le bien-

être globaux de

l

équipe.

style="font-size:11.0pt"

style="font-family:Calibri, sans-serif"

Ted

Next'"

Faciliter

l

’acquisition de nouvelles comp

étences en mati

ère de conversations sur la

valeur pour favoriser l

’engagement et la fid

élisation des clients et clientes en faisant

en sorte qu

’ils et elles prolongent leur entente et augmentent leur utilisation de

produits.

style="font-size:11.0pt"

style="font-family:Calibri, sans-serif"

Ted

Next'"

Atteindre les objectifs en

mati

ère de frais

d

’exploitation.

style="font-size:11.0pt"

style="font-family:Calibri, sans-serif"

Ted

Next'"

Collaborer avec les

équipes de soutien du Service

à la client

èle afin de respecter les exigences en

mati

ère de capacit

é (productivit

é, personnes et

places).

style="font-size:11.0pt"

style="font-family:Calibri, sans-serif"

Ted

Next'"

Atteindre les objectifs

li

és

à l

’exp

érience client en r

églant efficacement les probl

èmes de la

client

èle.

style="font-size:11.0pt"

style="font-family:Calibri, sans-serif"

Ted

Next'"

Satisfaire aux attentes en

mati

ère de revenus en favorisant l

’augmentation du taux de p

én

étration

des produits et en conservant la client

èle

fid

èle.

style="font-size:11.0pt"

style="font-family:Calibri, sans-serif"

Ted

Next'"

Satisfaire aux attentes en

mati

ère de revenus en favorisant l

’augmentation du taux de p

én

étration

des produits et en conservant la client

èle

fid

èle.

style="font-size: 11.0pt">
style="font-family: Calibri, sans-serif"> style="font-family: 'Ted
Next'> style="color: #32363a"> Mettre sur pied et
conserver des équipes de direction qui fonctionnent
impeccablement.

style="font-size: 11.0pt">
style="font-family: Calibri, sans-serif"> style="font-family: 'Ted
Next'> style="color: #32363a"> 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 la clientèle et à l’engagement des membres du
personnel.

style="font-size: 11.0pt">
style="font-family: Calibri, sans-serif"> style="font-family: 'Ted
Next'> style="color: #32363a"> Collaborer avec les
équipes Gestion des dossiers d’incident, Centre d’excellence du
Développement organisationnel, Planification et Ressources humaines pour influencer les
stratégies de service à la
clientèle.
</p>
style="font-size: 11.0pt">
style="font-family: Calibri,
sans-serif"> </p></p>
span style="font-size: 11.0pt">
style="font-family: Calibri, sans-serif">
style="font-family: 'Ted Next'>
style="color: #32363a"> Expérience/compétences :
pan></p>
pan style="font-size: 11.0pt">
style="font-family: Calibri, sans-serif"> style="font-family: 'Ted
Next'> style="color: #32363a"> Minimum de 10 ans
d’expérience en gestion dans le domaine des télécommunications et/ou
des
technologies.

style="font-size: 11.0pt">
style="font-family: Calibri, sans-serif"> style="font-family: 'Ted
Next'> style="color: #32363a"> Minimum de 5 ans
d’expérience de direction dans un centre de contact client et expérience en
exploitation.

style="font-size: 11.0pt">

[illegible]

<div><p>Tålß se
dß placer dans le pays une fois par
trimestre.</div>

<div><p>Horaires : Full time
Quart de travail : Jour
Durße du contrat : Ne s’applique pas
(poste rßgulier)
Lieu de travail : 1 Mount Pleasant (083), Toronto,
ON
Dßplacement : jusqu'à 10%
Catßgorie d’affichage/fonction : Opßrations de centre d'appel & Service à la clientßle/Ventes
Identifiant de rßqßsition:
287499
Nous puisons notre force dans nos diffßrences.
Rogers est fermement engagße à promouvoir la diversitß et l’inclusion.
Toutes les candidatures reßues seront prises en compte. Rogers souhaite offrir à ses employßs un environnement de travail oà ils trouveront les outils nßcessaires
à leur plein ßpanouissement. Nous valorisons la diversitß, qui amßne un flot d’idßes 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-mßmes. Veuillez communiquer avec nos recruteurs et avec nos gestionnaires de l’embauche pour discuter des amßliorations qui vous permettront de donner le meilleur de vous-mßme. Vous àtß important pour nous! Veuillez consulter la <a href="