



Indigenous.Link

Canada's fastest growing Indigenous career portal, Careers.Indigenous.Link is pleased to introduce Canadian Indigenous Job Seekers to a new approach to job searching. 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 Canadian Indigenous Peoples 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

17 – 2595 Main Street

Winnipeg, MB R2V 4W3

Subsidiary Offices:

Kenora • Midland • Ottawa • London • Sandy Lake • Winnipeg

Job Board Posting



Careers.Indigenous.Link

Date Printed: 2020/08/03

First Nations, Inuit And Metis - Bilingual Customer Care Advisor (Ottawa)

Job ID	84-F9-E8-18-0D-03	
Web Address	https://careers.indigenous.link/viewjob?jobname=84-F9-E8-18-0D-03	
Company	Scotiabank	
Location	Ottawa, Ontario	
Date Posted	From: 2020-06-30	To: 2020-12-27
Job	Type: Full-time	Category: Finance
Languages	English	

Description

Requisition ID: 87010

Join the Global Community of Scotiabankers to help customers become better off.

When you join our Customer Contact Centre, you're joining an internationally recognized, award-winning workplace that has been 188 years in the making that delivers superior customer care for our customers. In your career as a Scotiabanker, you can expect to experience the support of a culture built around recognition and rewards, diversity and inclusion, and our core values of respect, integrity, passion, and accountability.

Your skills and abilities will be nurtured and supported by banking leaders, with the focus of long-term success and development. At Scotiabank, we value diversity and what it brings to our teams and client experiences. From day one of your new career, you will enjoy an extensive suite of customizable benefits, wellness programs, pension, free employee banking, and employee discount programs. You will be welcomed into the Scotiabank Indigenous community, where you will be able to connect, share, and learn with our Indigenous team members and their allies.

Our team:

Our Customer Contact Centre team is the heart of our operation and our Customer Care Advisors excel at identifying customer banking needs and providing customized solutions that result in memorable experiences for our customers. With our focus on making daily banking more convenient and accessible through digital banking options, we have experienced impressive growth each year in the number of customers who connect with us digitally. At the same time, our call volumes also continue to rise as our business engages in new, impactful ways to contribute to communities and continue to shape how we do business.

What you'll be doing:

As a Customer Care Advisor, you'll field a high volume of interactions with our Canadian banking customers and offer them personalized advice and solutions.

You'll resolve immediate customer inquiries and use your natural curiosity to focus on identifying new opportunities to improve the customer experience.

Skills and traits, you already have and what you will learn:

You self-identify as First Nations/Inuit/Metis

You're passionate about customer service and have a least one year of experience in customer-focused roles where you've analyzed needs, provided advice and offered customer solutions.

You know your way around a computer and can easily multitask between numerous internal platforms, while dealing directly with your customers.

You have a keyboarding speed of 25+ wpm and a high school diploma (or a recognized equivalent) complete the basic requirements.

You're a strong communicator destined to make the customer experience uniquely personal and a champion of the Scotiabank brand.

You're curious and able to thrive in an ever-changing environment. You're also eager to accept training, coaching, and professional development opportunities that will enable you to succeed in your current role – and beyond.

You're a team player who is committed to supporting an exceptional customer experience when volumes require support.

Hiring and training details:

Our Customer Contact Centre is located at 2220 Walkley Road, Ottawa, ON, K1G 5L2

Position Start Date: August 4th, 2020

Position Status: Full-time Regular (37.5 hours)

Training Details:

Training is mandatory and non-negotiable

Training Duration: 5 weeks

Training Schedule: Monday - Friday 8am to 4pm

Shifts after Training:

Candidates must be flexible to work anytime within our hours of operation (Monday - Saturday 8:00am-midnight, Sundays 8:00am-10:00pm [EST]).

Permanent, ongoing work schedules will be finalized with new employees approximately 4 weeks before the end of the training.

We are committed to providing our employees with a balanced working environment, and your work schedule will be fixed, once assigned; not subject to rotation.

.....
Conseiller Bilingue, Service clientèle – Premières Nations, Inuits et Métis

En rejoignant l'équipe du Centre contact clientèle, vous découvrirez un milieu de travail dont la qualité a été soulignée par de nombreux prix et qui jouit d'une solide réputation à l'échelle internationale. Notre entreprise en croissance depuis 188 ans offre un service à la clientèle de qualité hors pair. Au cours de votre carrière comme Banquier Scotia, vous ferez l'expérience d'une culture d'entreprise axée sur la reconnaissance et les récompenses, la diversité et l'inclusion, ainsi que sur nos valeurs fondamentales que sont le respect, l'intégrité, la passion et la responsabilisation.

Des leaders des services bancaires s'emploieront à nourrir et soutenir vos aptitudes et vos compétences pour favoriser votre réussite et votre perfectionnement à long terme. La Banque Scotia reconnaît la valeur de la diversité et son apport à l'expérience de ses équipes et de ses clients. Dès votre premier jour de travail, vous bénéficierez d'une gamme complète d'avantages sociaux personnalisables, de programmes de mieux-être, d'un régime de retraite, ainsi que de services bancaires sans frais et de rabais pour les employés. Vous serez accueilli au sein de la communauté autochtone de la Banque Scotia, où vous pourrez établir des liens avec les autres membres et leurs alliés, échanger avec eux et apprendre les uns des autres.

Notre équipe :

L'équipe du Centre de contact clientèle est au cœur de nos opérations et les conseillers, Service clientèle, sont en mesure d'offrir une expérience mémorable à nos clients, car ils savent rapidement identifier leurs besoins et leur proposer des solutions personnalisées.

Nous nous efforçons sans cesse de simplifier les opérations bancaires quotidiennes de notre clientèle et d'en faciliter l'accès grâce à nos plateformes numériques, et nos clients sont chaque année de plus en plus nombreux à adopter celles-ci. Parallèlement, nos volumes d'appels sont aussi en hausse puisque nous développons constamment de nouvelles initiatives qui contribuent concrètement à soutenir les collectivités et à redéfinir notre façon de faire des affaires.

Vos responsabilités :

À titre de conseiller, Services clientèle, vous répondrez à un grand nombre d'appels de nos clients du Réseau canadien et offrirez à chacun des conseils et des solutions personnalisés.

Vous répondrez sur-le-champ aux demandes des clients et miserez sur votre curiosité innée pour trouver de nouvelles occasions de maximiser l'expérience client

Vos compétences et caractéristiques actuelles et vos apprentissages futurs :

Vous vous identifiez comme étant membre des Premières Nations, Inuit ou Métis.

Le service à la clientèle vous passionne et vous avez au moins un an d'expérience dans un poste de service à la clientèle où vous avez eu l'occasion d'analyser les besoins des clients, de leur offrir des conseils et de leur proposer des solutions.

Vous avez de bonnes aptitudes en informatique et pouvez aisément gérer plusieurs tâches à la fois sur diverses plateformes internes tout en interagissant avec vos clients.

Vous avez une vitesse de frappe d'au moins 25 mots par minute et un diplôme d'études secondaires (ou un diplôme équivalent reconnu) afin de répondre aux exigences minimales.

En tant que solide communicateur et promoteur de la marque Banque Scotia, vous vous engagez à faire vivre à chaque

client une expérience personnalisée.

Vous êtes curieux et vous vous sentez à l'aise dans un milieu en constante évolution. Vous souhaitez participer à des formations, à des séances de coaching et à des programmes de perfectionnement professionnel qui vous aideront à connaître le succès dans votre poste actuel et à accéder à d'autres fonctions dans le futur.

Vous êtes un «joueur d'équipe» déterminé à offrir une expérience client exceptionnelle en prêtant main-forte lorsque les volumes l'exigent.

Renseignement sur le processus d'embauche et la formation :

Notre Centre de contact clientèle est situé au 2220 Walkley Road, à Ottawa, en Ontario, K1G 5L2 .

Date d'entrée en fonction : 4 août 2020

Situation d'emploi : Permanent à temps plein (37,5 heures)

Formation :

La formation est obligatoire et non négociable.

Durée de la formation : de 5 semaines

Horaire de la formation : du lundi à vendredi entre 8h et 16h

Horaire après la formation :

Les candidats doivent être disposés à travailler en tout temps pendant nos heures d'ouverture (lundi au samedi, de 8h00 à minuit, le dimanche 8h00 à 22 h [heure de l'Est]).

Les horaires de travail permanents des nouveaux employés seront établis environ quatre semaines avant la fin de la formation.

Nous nous engageons à offrir à nos employés un milieu de travail équilibré et à ne pas modifier les horaires de travail une fois qu'ils auront été assignés (aucun horaire rotatif).

#LI-JB1 #IN-CAMP

Location(s): Canada : Ontario : Ottawa

As Canada's International Bank, we are a diverse and global team. We speak more than 100 languages with backgrounds from more than 120 countries. Our employees are committed to a superior customer experience and use the Bank's six guiding sales practice principles to ensure they act with honesty and integrity.

At Scotiabank, we value the unique skills and experiences each individual brings to the Bank, and are committed to creating and maintaining an inclusive and accessible environment for everyone. If you require accommodation (including, but not limited to, an accessible interview site, alternate format documents, ASL Interpreter, or Assistive Technology) during the recruitment and selection process, please let our Recruitment team know. If you require technical assistance, please click [here](#). Candidates must apply directly online to be considered for this role. We thank all applicants for their interest in a career at Scotiabank; however, only those candidates who are selected for an interview will be contacted.

How to Apply

To apply for this position, click [Apply Now](#).