



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

Job Board Posting



Careers.Indigenous.Link

Date Printed: 2024/05/04

Lead Customer Service Agent / Agent Principal Du Service à La Clientèle

Job ID	B0-38-59-05-05-41	
Web Address	https://careers.indigenous.link/viewjob?jobname=B0-38-59-05-05-41	
Company	Canada Post/Postes Canada	
Location	Winnipeg , Manitoba	
Date Posted	From: 2018-11-19	To: 2018-12-19
Job	Type: Full-time	Category: Service Sector
Languages	French, English	

Description

This permanent, full-time position with Canada Post would be a great career opportunity for a bilingual team leader with related experience and a talent for resolving customer issues.

As a Lead Agent, Customer Service, you will coordinate the work priorities of customer service representatives to ensure service levels are met at the end of the day, by supervising and scheduling shifts, ensuring proper staffing of all positions and ensuring that hours are maintained to meet operational requirements. In this bilingual role, you will also provide a high degree of specialized service to Call Centre agents and customers regarding issues and complaints that may reach the President or the Ombudsman, by acting as the first level of contact in the escalation process.

YOUR QUALIFICATIONS

You bring a successful track record to the role of Lead Agent, Customer Service:

• Completion of secondary school according to provincial standards, or equivalent (GED).

• Working towards, or completion of, a post-secondary (college/university) diploma in a related field.

• 4 to 6 years of related work experience.

• Strong written and oral communication skills.

• Skills in customer engagement, problem analysis, and the resolution of customer issues.

• Sufficient knowledge of Canada Post products, policies and procedures to provide specialized service to Call Centre agents and customers.

• Knowledge of MAX, the system that provides statistical information on agent performance and Call Centre service.

• Bilingualism (English and French).

FIND OUT MORE AND APPLY TODAY

To apply for this bilingual position (Job ID 8722) via the Canada Post Careers website, please click on the following URL:

<http://bit.ly/2qB08tB>

Canada Post is committed to employment equity and encourages applications from women, Aboriginal people, persons with disabilities and visible minorities.

If you are contacted by Canada Post regarding a job opportunity or testing, please advise if you require accommodation.

Ce poste permanent à temps plein au sein de Postes Canada serait une excellente possibilité de carrière pour un chef d'équipe bilingue qui a de l'expérience pertinente et est doué pour la résolution de problèmes des clients.

En tant qu'agent principal, Service à la clientèle, vous coordonnerez les priorités relatives au travail des représentants du Service à la clientèle pour veiller à ce que les niveaux de service soient respectés à la fin de la journée, et ce, en supervisant et en planifiant les quarts de travail, en assurant la dotation adéquate de tous les postes et en veillant à ce que les heures soient respectées afin de répondre aux exigences opérationnelles. Dans ce poste bilingue, il vous faudra aussi offrir un service spécialisé de très haut calibre aux agents et aux clients du centre d'appels en ce qui a trait aux problèmes et aux plaintes qui pourraient être transmis au président ou à l'ombudsman, et ce, en agissant en tant que premier niveau de communication de la procédure d'intervention par palier.

VOS QUALIFICATIONS :

Vous apportez une histoire de succès professionnel au poste d'agent principal, Service à la clientèle :

• Détenir un diplôme d'études secondaires selon les normes provinciales, ou un équivalent (formation générale).

• Détenir un diplôme d'études postsecondaires (collège ou université) dans un domaine connexe ou être en voie de réussir ces études.

• De 4 à 6 ans d'expérience de travail pertinente.

• D'excellentes compétences en communication orale et écrite.

• Des aptitudes en fidélisation de la clientèle, en analyse et en résolution de problèmes de clients.

• Les connaissances nécessaires des produits, politiques et procédures de Postes Canada pour offrir des services spécialisés aux agents du centre d'appels et aux clients.

• La connaissance de MAX, le système qui fournit des renseignements statistiques sur le rendement des agents et le service du centre d'appels.

• Le bilinguisme (français et anglais).

RENSEIGNEZ-VOUS D'AVANTAGE ET POSTULEZ AUJOURD'HUI MÊME

Pour poser votre candidature à ce poste bilingue (no de poste 8722) sur le site carrières de Postes Canada, veuillez cliquer sur l'URL suivante : <http://bit.ly/2qz62eJ>

Postes Canada souscrit au principe d'équité en matière d'emploi et invite les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles à poser leur candidature. Le genre utilisé dans le texte vise uniquement l'uniformisation et englobe tant les femmes

que les hommes.

Si Postes Canada communique avec vous Ã propos d'une possibilitÃ© d'emploi ou d'un test, veuillez aviser votre interlocuteur si vous avez besoin de mesures d'adaptation.

How to Apply

To apply for this bilingual position (Job ID 8722) via the Canada Post Careers website, please click on the following URL:

<http://bit.ly/2qB08tB>

-

Pour poser votre candidature Ã ce poste bilingue (no de poste 8722) sur le site carriÃ`res de Postes Canada, veuillez cliquer sur lâ€™URL suivante :

<http://bit.ly/2qz62eJ>