

## Rejoignez CanadaDirect: Gestionnaire, opérations & expérience client

**Lieu:** Montreal, Quebec

**Statut:** Permanent, Temps plein

CanadaDirect est un chef de file dans le domaine des solutions de marketing intégrés avec plus de 25 ans d'expérience. CanadaDirect est un partenaire privilégié pour plusieurs marques canadiennes multinationales dans le domaine des centres d'appels et les services de marketing numériques et affinitaires. En constante évolution et en pleine croissance, CanadaDirect cherche à s'entourer de gens passionnés et motivés qui visent des opportunités d'emplois intéressantes et remplis de défis.

### Qu'est ce qu'on recherche ?

CanadaDirect est à la recherche d'un gestionnaire, opérations et expérience client qui fera preuve de leadership, utilisera ses connaissances et habiletés pour améliorer les procédures et les systèmes reliés à la facturation des clients, les rapports et le service à la clientèle. Le candidat doit avoir une expérience pertinente en gestion des opérations, d'une équipe et une grande connaissance du service à la clientèle.

Le gestionnaire, opérations et expérience client sera responsable de:

#### Responsabilités:

- Gestion de son équipe en s'assurant de rencontrer les objectifs de performance au niveau des paramètres opérationnels, des normes de service et de la productivité des ressources.
- Analyse, planification et mise en œuvre de stratégies d'expérience client et opérationnelles en s'assurant de rencontrer les objectifs financiers.
- Supervision et gestion des activités du service opérations et les membres de l'équipe, notamment, les collections, traitement de la facturation et des paiements et le service à la clientèle
- Supporter les besoins de plusieurs unités d'affaires avec divers projets et initiatives incluant les données et les analyses opérationnelles.
- Formation et supervision des employés du département Opérations et service à la clientèle.
- Évaluation de la performance, implantation d'un plan de formation et de développement professionnel pour les employés du département Opérations.

#### Notre candidat idéal détient...

- Un minimum de trois (3) ans d'expérience en gestion d'équipe
- Cinq (5) ans d'expérience en opérations et / ou centre d'appel
- Deux (2) et plus d'expérience en telecom ou dans un domaine similaire
- Compréhension approfondie des métriques de performance et de l'interprétation des résultats

- Expérience pour monter et gérer une équipe, incluant la gestion à distance
- Orienté service à la clientèle, proactif, appropriation des tâches et responsabilités, gestion de résolution de problèmes pour supporter les clients
- Études post-secondaires en administration des affaires, gestion ou domaine similaire
- Parfaite maîtrise de l'anglais, est essentielle
- Maîtrise du français

CanadaDirect offre un milieu de travail dans lequel nos efforts peuvent avoir un vrai impact. Vous n'êtes pas juste un numéro, mais un membre de valeur qui contribue au succès de l'équipe. CanadaDirect offre une rémunération intéressante qui inclue un salaire de base compétitif, un bonus corporatif et un programme complet d'assurance.

Chez CanadaDirect, nous travaillons ensemble, partageons les mêmes valeurs et nous encourageons la responsabilité et le développement professionnel pour que nos employés puissent réaliser leur objectifs de carrière.

Nous cherchons à nous entourer de gens passionnés qui visent l'excellence dans tout ce qu'ils entreprennent, qu'il s'agisse de petits ou de grands projets. Notre devise est de ne jamais reculer devant un défi, mais plutôt de s'en servir pour apprendre, innover et s'améliorer, tous ensemble. .

Vous pouvez nous faire parvenir votre CV à l'adresse électronique suivante: [recrutement@canadadirect.ca](mailto:recrutement@canadadirect.ca)

*Seulement les candidats retenus seront contactés*