



Titre du poste: Représentant(e) service à la clientèle (Compagnon Santé connectée)

Numéro de référence : CUS06395-21

Partagez-vous la passion qui nous pousse à :

- Nous porter à la défense des besoins des clients et offrir une expérience personnalisée
- Démontrer toute notre sincérité dans chacun des échanges avec les clients
- Devenir un communicateur exceptionnel : à l'écoute, honnête et clair
- Réaliser des projets en tirant profit des talents uniques de ses collègues
- Nous adapter de façon proactive afin de répondre aux besoins changeants des clients

Joignez-vous à notre équipe

Nous recrutons les représentants les plus habiles et les plus doués pour en faire nos experts en matière de premier contact avec la clientèle de Compagnon Santé connectée qui communiquent avec nous par téléphone.

Voici l'influence que vous aurez et ce que nous accomplirons ensemble

Votre objectif sera de traiter en temps opportun les demandes des clients liées aux comptes et aux commandes, aux programmes, aux offres promotionnelles ainsi qu'à tout autre sujet, le tout avec professionnalisme et exactitude. Il est primordial que nous comprenions les besoins de nos clients, que nous leur recommandions les solutions de vente et de service TELUS appropriées et que nous les mettions en œuvre.

Voici comment

- Vendrez les produits et services TELUS Compagnon Santé connectée qui rendent le futur simple et vous saurez reconnaître les occasions de vente
- Saurez tenir compte des exigences des clients, lancer les applications et mettre les fichiers à jour pour assurer le traitement des commandes et la prestation des services
- Répondre à tous les appels entrants et résoudre les problèmes des clients d'une manière adéquate et en temps opportun
- Bonne connaissance des produits et services de communication
- Compétences en mathématiques
- Excellence en matière de vente et de service à la clientèle



- Faire preuve de ténacité et de persuasion et posséder de grandes habiletés en matière de relations interpersonnelles
- Professionnalisme et habileté à communiquer efficacement
- Capacité d'analyser des données, de résoudre des problèmes et de recommander des solutions
- Capacité à maintenir un haut rendement malgré la pression due aux contraintes de temps ainsi qu'au stress associé à un environnement qui évolue rapidement
- Compétence en matière d'entrée de données et exactitude requises
- Avoir la volonté de s'améliorer continuellement
- Avoir de la facilité à acquérir de nouvelles compétences et être en mesure de les utiliser
- Répondre à toutes les exigences en matière de formation, suivre des cours, passer les examens
- Mesure de travailler selon des quarts différents qui peuvent comprendre des quarts de soir, les samedis ou les congés fériés, selon les exigences de l'entreprise
- Solides compétences en anglais et en français
- Mesure de travailler pendant un minimum de 15 heures par semaine

Les heures d'ouvertures sont ; lundi et vendredi 09 :00-19 :15 EST, samedi et dimanche 11 :00-19 :15 EST, travailleurs à temps plein et à temps partiels seront requis d'être en mesure de travailler une variété d'horaires durant la semaine, les soirs ainsi que les fins de semaines.

Atout

- Bonne connaissance des produits et services de transmission de la voix et de données/IP

Ce que vous obtenez:

Vous bénéficierez d'un excellent programme de rémunération dans le cadre duquel vous obtiendrez un salaire initial sera de \$17.38 l'heure plus une prime liées aux ventes. Étant donné que notre environnement de travail évolue rapidement, nous avons créé un milieu d'apprentissage de style campus permettant aux membres de notre équipe d'accéder à des programmes de formation payée et de définir leur plan de carrière. Nous avons également mis à leur disposition de l'équipement informatique à la fine pointe de la technologie, des e-Lofts et des cafés Internet.

Vous pourrez également profiter d'autres avantages tels que le programme de prime variable, le programme de rabais pour les employés et le Régime d'achat d'actions des employés TELUS.



S'il vous plaît noter: Ceci est un service régulier. Une disponibilité à plein temps est requise, car elle ne convient pas à la programmation des étudiants.

Notre culture favorise un environnement d'apprentissage basé sur la collaboration, la rémunération au rendement et un équilibre de vie personnelle. Dans un bon nombre de nos centres d'appel il y a des positions qui offrent la possibilité de devenir un agent télétravailleur.

Le programme de télétravail de TELUS est une partie extrêmement importante de la stratégie des centres de contact de TELUS. En étant un employé de haut rendement, vous avez la possibilité d'appliquer au programme de télétravail. Plutôt que de travailler à partir du bureau, un agent télétravailleur est en mesure de travailler parfaitement sur un espace de bureau dédié dans leur maison, tout en utilisant les mêmes outils que leurs collègues du bureau.

Les spécialistes du centre d'assistance traitent les demandes et questions, dépannent et ressoudent les préoccupations de la clientèle dans les principaux domaines suivants : activation, information de compte, réseau et appareils.



Job Title: Client Care Representative (LivingWell Companion)

Reference number: CUS06395-21

Do you share our passion for:

- Advocating for our customers' needs and creating a personalized experience
- Genuinely displaying humanity in every customer interaction
- Being an exceptional communicator: listen, honest and clear
- Getting things done by leveraging each other's unique talents
- Proactively adapting to meet the changing needs of our customers

Join our team

We hire the best and the brightest Help Desk Specialist as our first point of contact experts for inbound TELUS Living Well Companion customer calls.

Here's the impact you'll make and what we'll accomplish together

Your goal will be to process queries related to customer accounts and orders, programs, promotions, and other matters of interest in a professional, accurate and timely manner. It is imperative that our customer's needs are understood, and that the appropriate TELUS sales and service solutions are recommended and delivered.

Here's how

- Sell TELUS Living Well Companion products and services; and recognize sales opportunities
- Identify customer requirements, initiate and/or update systems to ensure successful order completion and service delivery
- Handle all inbound queries and advocate resolutions to issues in a timely, accurate manner

You're the missing piece of the puzzle

- Successful experience in a sales role and/or customer service environment
- Familiarity with communication products and services
- Mathematical aptitude
- Able to deliver sales and service excellence by demonstrating tenacity, persuasiveness, and strong interpersonal skills
- Ability to present a professional image and communicate effectively
- Able to analyze data, utilize problem-solving skills, and recommend solutions
- Able to maintain a high level of performance under the pressure of time constraints and a fast-paced, changing environment
- Accurate and efficient keyboarding and data entry skills
- Commitment to continuous improvement
- Demonstrated ability to learn and apply learned skills and complete and pass all training requirements
- Ability to work various shifts including evenings, Saturdays, and statutory holidays based on business requirements



- Strong English and French speaking skills
- Able to work a minimum of 15 hours on a weekly basis

This is a weekday and weekend environment, Monday to Friday: 9:00 AM to 07:15 PM Eastern Standard Time (EST), Saturday– Sunday: 11:00 AM to 7:15 PM EST, regular and part-time scheduling requires you to work a variety of shifts throughout the days, evenings, and weekends.

Great-to-have

- Good knowledge of voice and data, Internet Protocol (IP) products and services

What YOU Get:

You will be entitled to an excellent compensation package, with a starting wage of \$17.38 per hour plus sales incentives. Our fast-paced work environment has been developed into a campus setting complete with paid training programs, state-of-the-art Information Technology (IT) equipment, e-Lofts, cyber cafes, and career development planning.

You'll also take advantage of other leading edge corporate benefits such as our corporate Variable Pay Incentive program, Employee Discount program and the TELUS Employee Share Purchase plan.

Please note: This is a regular, part time position with the potential to be scheduled full time hours. Full time availability is required, as such this position is not suitable for student scheduling.

Our culture supports a collaborative learning-based environment supported by pay-for-performance and work-life flexibility. In many of our contact centers, there are positions that offer the possibility of becoming an At Home Agent (AHA).

The TELUS At Home Agent (AHA) Program is a cutting edge and extremely important component of TELUS' contact center strategy. By being a top performer, you have the opportunity to apply to join the At Home Program. Rather than working from a central office location, an AHA is able to seamlessly work from a dedicated office space within their homes, using all the same tools as their in-office counterparts.

Help Desk Specialists handle inquiries, troubleshoot and resolve client concerns in the following main areas: activation, account information, the network and handsets.