

Name

Randal Liu

Email

randal.liu@radancy.com

Phone

(647) 849-3488

Job Title

Lead Agent, Customer Service / Agent principal, Service à la clientèle

Job Description

Posting Date (m/d/yy): Feb 12, 2022

Location: Winnipeg, MB, CA

Company: Canada Post - Postes Canada

Job Requisition Id: 151029

Business Function: Customer Experience

Primary City: Winnipeg

Other Location(s):

Province: Manitoba

Employment Type: Full-Time

Employment Status: Permanent

Language Requirement: Bilingual Imperative (BBCC)

Employee Class and Level: UPCEA06

Number of Vacancies: 2

Job Closing Date (MM/DD/YYYY): 02/24/2022

Health and safety is our highest priority. With vaccination shown to be the most effective tool to reduce the risk of transmission of COVID-19 and protecting individuals from severe consequences of this virus, Canada Post has implemented a Vaccination Practice. Accordingly, you will be required to attest to being fully vaccinated. If you are unable to be vaccinated, you may request an accommodation due to a medical, religious, or other prohibited ground of discrimination as described in the Canadian Human Rights Act.

Job Description

At Canada Post, we are excited to spotlight Indigenous communities within our hiring practices as we celebrate the important heritage of our great Nation. The Lead Agent, Customer Service, provides a high degree of specialized service to Canada Post Call Centre agents and customers for issues and complaints that may reach the President or the Ombudsman by acting as the first level of contact in the escalation process.

Job Responsibilities

Below are the main job requirements and responsibilities for the Lead Agent, Customer Service.

Provides Call Centre agents with expert assistance in locating information required to provide front-line customer service. Coordinates work priorities of customer service representatives to ensure service levels are met at the end of the day.

Acts as first level of contact to agents in the handling of difficult customers, emergency calls, and to customers who wish to escalate complaints, issues, and problems to the President or the Ombudsman. Follows up and maintains contact with customers to ensure complete satisfaction with the service rendered. Documents all cases thoroughly.

Escalates files on behalf of customers and agents by communicating with appropriate section and division of Canada Post. Identifies problems to the Officer and suggests potential corrective measures.

Job Responsibilities (continued)

Compiles and processes readily available information following pre-established guidelines. Prepares and distributes various daily, weekly and monthly reports. Prepares spreadsheets and charts. Maintains accurate and up to date information on various lists as required.

Maintains accurate records, assembles, analyzes and compiles information, statistics and reports, cross references all documents to ensure data accuracy and integrity. Verifies various reports, identifies anomalies and ensures corrective actions are undertaken.

Locates items by using the network established or by accessing delivery information for bar-coded products using mainframe systems.

Verifies legitimacy of a claim through the inquiry process ensuring all requirements have been met. Negotiates and issues refunds/payments with customers for service failures or dissatisfaction.

Performs other duties such as acting as single point of contact for problems with computers, opening and closing the Call Centre ensuring it is secure, and remaining current on products and services.

Qualifications

Education

Completion of secondary school according to provincial standards, or equivalent (GED) is required.
Completion of post-secondary (College/University) course(s) in a related field.

Experience

2-5 years of related work experience is required.

Other Candidate Requirements

Strong written and oral communication skills.

Adept at customer engagement.

Skilled at 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, which provides statistical information on agent performance and call center service.

Other Information

Position also referred to as "Senior Escalation Agent Customer Service".

Bilingual Required (French/English)

Eligibility

Applicants who identify as Indigenous shall be given priority in the candidate selection process.

To support data collection: This is a special measure employment equity initiative and as a result it is important to self-identify to ensure that this asset is recognized.

Canada Post is committed to providing an inclusive and barrier-free work environment, starting with the hiring process. If you are contacted by Canada Post regarding a job opportunity, please advise if you have any

restrictions that need to be accommodated. All information received in relation to accommodation will be kept confidential.

Applicants who identify as having a disability shall be given priority in the candidate selection process.

Disability is defined as a persistent or episodic physical, sensory, or mental health condition and/or functional limitation. Disability includes both visible and hidden conditions and/or limitations that may impact vision, hearing, mobility, flexibility, dexterity, pain, learning, developmental, mental/psychological, and memory

To support data collection: This is a special measure employment equity initiative and as a result it is important to self-identify.

Canada Post is committed to providing an inclusive and barrier-free work environment, starting with the hiring process. If you are contacted by Canada Post regarding a job opportunity, please advise if you have any restrictions that need to be accommodated. All information received in relation to accommodation will be kept confidential.

Safety Sensitive Positions

This position may be considered a Safety Sensitive position.

Employment Equity

Canada Post will represent Canada's diversity and provide a safe and welcoming workplace that embraces and celebrates our differences.

We are committed to employment equity and encourage applications from women, Indigenous Peoples, persons with disabilities and visible minorities.

Conflict of Interest

The Conflict of Interest Policy prohibits employees from hiring, supervising or reporting to, directly or indirectly via the reporting hierarchy, their immediate family or close personal relations. Should you feel that you may be in an actual or potential Conflict of Interest in regard to this job opportunity, you must communicate with the designated Human Resources representative.

Accommodation

Canada Post is committed to providing an inclusive and barrier-free work environment, starting with the hiring process. If you are contacted by Canada Post regarding a job opportunity, please advise if you have any restrictions that need to be accommodated. All information received in relation to accommodation will be kept confidential.

Important Message

Your application must clearly demonstrate how you meet the requirements as Canada Post cannot make assumptions about your education and experience. We thank all those who apply. Only those selected for further consideration will be contacted.

Leadership Behaviours

Decision Making – A champion of the organization who takes calculated risks and makes prudent, common sense decisions about current issues, future opportunities and resource requirements in a timely, well thought out manner, that aligns with the corporation's best interests.

Accountability – An individual who strives for performance excellence and who holds him/herself and direct reports

accountable for decisions and actions and for learning from mistakes when intended results are not achieved.
Business Orientation – A proactive individual who understands the competitive nature of the business, and is committed to sustaining the business through excellent customer service and new business opportunities.
Execution – A focused and self-motivated individual who acts with a sense of urgency and delivers on time and within budget, by dealing effectively with challenges and ambiguous situations.
Leading People – A compelling communicator and leader who engages, motivates and inspires others to achieve results and who encourages personal growth and finding better ways of doing things.

Our Values

We value diversity as an essential part of who we are as a company, how we operate and how we see our future. We believe that attracting, developing, and retaining people who reflect the diversity of Canada is essential to our success because this matters to all communities and customers we serve.

Canada Post's corporate values reflect the principles, beliefs and aspirations that guide our behaviour and shape our culture.

Safety – We are committed to a safe and healthy environment for all our stakeholders.

Customer – We serve Canadians with pride and passion.

Respect – We treat each other with fairness and respect.

Integrity – We act responsibly and with integrity.

Transformation – We will innovate and transform to win in the marketplace.

Apply Here: <https://jobs.canadapost.ca/job/Winnipeg-Lead-Agent%2C-Customer-Service-MB/554269617/>

Date d'affichage (aa-mm-jj): 2022-02-12

Lieu de travail: Winnipeg, MB, CA

Entreprise: Canada Post - Postes Canada

Numéro de la demande d'emploi : 151029

Fonction administrative : Experience De La Clientele

Ville principale : Winnipeg

Emplacement(s) supplémentaire(s) :

Province : Manitoba

Type d'emploi : Temps plein

Statut d'emploi : Permanent

Exigences linguistiques : Bilinguisme impératif (BBCC)

Classification et niveau d'employé : UPCEA06

Heures de travail : 40 hrs

Nombre de postes vacants : 2

Date de clôture (AAAA/MM/JJ) : 2022/02/24

La santé et la sécurité sont notre priorité absolue. Comme la vaccination s'avère le moyen le plus efficace pour réduire la transmission de la COVID-19 et protéger les personnes contre les graves conséquences du virus, Postes Canada a mis en œuvre une pratique de vaccination. Par conséquent, vous devrez confirmer être entièrement vacciné. Si vous ne pouvez pas vous faire vacciner, vous pouvez demander une mesure d'adaptation pour des raisons médicales, des croyances religieuses ou d'autres motifs de distinction illicite, comme décrit dans la Loi canadienne sur les droits de la personne (LCDP).

Description de l'emploi

À Postes Canada, nous sommes heureux de braquer les projecteurs sur les communautés autochtones dans nos pratiques d'embauche alors que nous célébrons un patrimoine important au sein d'une grande nation. Le titulaire du poste offre un service spécialisé de très haut calibre aux agents et aux clients du centre d'appels de Postes Canada en ce qui a trait aux problèmes et aux plaintes qui pourraient être transmis au président ou l'ombudsman,

en agissant en tant que premier niveau de communication de la procédure d'intervention par palier.

Responsabilités professionnelles

Voici les principales exigences et responsabilités liées au poste d'agent principal, Service à la clientèle.

Fournir aux agents du centre d'appels de l'aide à titre de spécialiste pour repérer les renseignements requis pour offrir un service à la clientèle de première ligne. Coordonner 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.

Agir à titre de premier niveau de communication pour les agents en ce qui a trait au traitement des appels de clients difficiles et des appels d'urgence, ainsi que pour les clients qui souhaitent transmettre des plaintes, des questions ou des problèmes au président ou à l'ombudsman. Assurer un suivi auprès des clients et entretenir une communication avec eux pour s'assurer de leur entière satisfaction à l'égard du service rendu. Documenter tous les dossiers en détail.

Acheminer des fichiers au nom de clients et des agents en communiquant avec la section et la division pertinente de Postes Canada. Discuter des problèmes avec l'agent et proposer de potentielles mesures correctives.

Responsabilités professionnelles (suite)

Compiler et traiter des renseignements facilement accessibles en respectant des lignes directrices préétablies. Préparer et distribuer une variété de rapports quotidiens, hebdomadaires et mensuels, ainsi que des feuilles de calcul et des graphiques. Tenir des renseignements précis et à jour sur diverses listes, selon les besoins.

Tenir à jour des rapports exacts, recueillir, analyser et regrouper des renseignements, des statistiques et des rapports, créer des renvois de tous les documents pour assurer l'exactitude et l'intégrité des données. Vérifier divers rapports, repérer les anomalies et s'assurer que des mesures correctives sont prises.

Repérer des articles en utilisant le réseau établi ou en accédant aux renseignements sur la livraison de produits dotés d'un code à barres en utilisant les systèmes d'ordinateur central.

Vérifier la légitimité des réclamations au moyen du procédé de requête et en s'assurant que toutes les exigences ont été respectées. Négocier avec les clients et émettre des remboursements ou des paiements en cas de non-respect du service ou d'insatisfaction.

S'acquitter d'autres tâches comme celles d'agir en tant qu'unique point de contact pour les problèmes informatiques ainsi que l'ouverture et la fermeture du centre d'appels tout en s'assurant qu'il est sécurisé, et de se tenir informé des produits et services.

Critères d'admissibilité

Formation

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

Avoir réussi un ou des cours postsecondaires (collège ou université) dans un domaine connexe.

Expérience

Deux à cinq années d'expérience de travail pertinente.

Autres exigences

Excellentes compétences en communication orale et écrite.
Aptitudes en fidélisation de la clientèle.
Compétences en analyse et en résolution de problèmes de clients.
Connaissances nécessaires des produits, politiques et procédures de Postes Canada pour offrir des services spécialisés aux agents du centre d'appels et aux clients.
Connaissance de MAX, qui fournit des renseignements statistiques sur le rendement des agents et le service du centre d'appels.
Autres informations
Poste également appelé « Service à la clientèle d'agent principal d'escalade

Bilingue requis (français/anglais)

"Admissibilité"

Dans le cadre du processus de sélection, nous accorderons la priorité aux candidats qui s'identifient comme Autochtones.

Pour appuyer la collecte de données : il s'agit d'une mesure spéciale dans le cadre de l'initiative d'équité en matière d'emploi. Par conséquent, il est important de s'identifier pour que cet atout soit reconnu. Postes Canada s'engage à offrir un environnement de travail inclusif et sans obstacle, en commençant par le procédé d'embauche. Si Postes Canada communique avec vous à propos d'une possibilité d'emploi, veuillez nous informer si, en raison de restrictions, vous avez besoin de mesures d'adaptation. Tous les renseignements reçus concernant les mesures d'adaptation demeureront confidentiels.

Dans le cadre du processus de sélection, nous accorderons la priorité aux personnes handicapées.

Un handicap est défini comme étant un problème physique, un problème sensoriel ou un problème de santé mentale permanent ou épisodique ou une limitation fonctionnelle. Il comprend les problèmes de santé visibles et non visibles ou des limitations qui peuvent affecter la vue, l'ouïe, la mobilité, la flexibilité, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, l'état mental ou psychologique, et la mémoire.
Pour appuyer la collecte de données : il s'agit d'une mesure spéciale dans le cadre de l'initiative d'équité en matière d'emploi. Par conséquent, l'auto-identification est importante.
Postes Canada s'engage à offrir un environnement de travail inclusif et sans obstacle, en commençant par le procédé d'embauche. Si Postes Canada communique avec vous à propos d'une possibilité d'emploi, veuillez nous informer si, en raison de restrictions, vous avez besoin de mesures d'adaptation. Tous les renseignements reçus concernant les mesures d'adaptation demeureront confidentiels.

Poste critique pour la sécurité

Ce poste peut être considéré comme un poste critique pour la sécurité.

Équité en matière d'emploi

Postes Canada représentera la diversité du pays en plus d'offrir un milieu de travail sécuritaire et accueillant qui valorise et célèbre nos différences.

Nous souscrivons au principe de l'équité en matière d'emploi et invitons les femmes, les Autochtones, les personnes vivant avec un handicap et les membres des minorités visibles à soumettre leur candidature.

Conflits d'intérêts

La Politique sur les conflits d'intérêts interdit aux employés d'embaucher, de superviser ou d'avoir pour supérieur, directement ou indirectement selon l'échelle hiérarchique, des membres de leur famille immédiate ou toute personne de leur entourage proche. Si vous pensez que vous pourriez être en situation de conflit d'intérêts réel ou potentiel, vous devez communiquer avec le représentant désigné des Ressources humaines.

Mesures d'adaptation

Postes Canada s'engage à offrir un environnement de travail inclusif et sans obstacle, en commençant par le procédé d'embauche. Si Postes Canada communique avec vous à propos d'une possibilité d'emploi, veuillez nous informer si, en raison des restrictions, vous avez besoin de mesures d'adaptation. Tous les renseignements reçus concernant les mesures d'adaptation demeureront confidentiels.

Message important

Votre candidature doit démontrer clairement la façon dont vous satisfaites aux exigences, puisque Postes Canada ne peut pas faire de suppositions quant à votre niveau d'études et à votre expérience. Nous remercions toutes les personnes ayant posé leur candidature. Nous communiquerons uniquement avec les personnes dont la candidature a été retenue.

Nos comportements propres au leadership et valeurs de la Société :

Prise de décisions – Champion de l'organisation qui prend des risques calculés et des décisions prudentes et logiques au sujet de questions actuelles, des occasions futures et des exigences en matière de ressources en temps opportun et de façon réfléchie, qui cadrent avec les intérêts supérieurs de la Société.

Responsabilisation – Personne qui vise l'excellence en matière de rendement, qui assume les décisions et les mesures prises et tient les subalternes directs responsables, mais qui tire aussi des leçons de ses erreurs lorsque les résultats prévus ne sont pas atteints.

Orientation commerciale – Personne proactive qui comprend la nature concurrentielle des activités de l'entreprise et qui s'engage à assurer la viabilité de l'entreprise grâce à un excellent service à la clientèle et à de nouvelles occasions d'affaires.

Exécution – Personne motivée et ayant des objectifs qui agit avec un sentiment d'urgence et atteint ses objectifs à temps et selon le budget, en gérant efficacement les défis et les situations ambiguës.

Direction des personnes – Excellent communicateur et chef qui incite l'engagement des autres, les motive et les inspire dans le but d'atteindre les résultats et qui encourage l'épanouissement personnel et la recherche de meilleures façons de faire les choses.

Nos valeurs

Nous sommes conscients que la diversité fait partie intégrante de ce que nous sommes en tant qu'entreprise, de la façon dont nous exerçons nos activités et de notre vision de l'avenir. Nous sommes convaincus qu'attirer, perfectionner et maintenir en poste une main-d'œuvre qui reflète la diversité du Canada est essentiel à notre succès parce qu'il s'agit d'une priorité pour toutes les collectivités et les clients que nous desservons.

Les valeurs de Postes Canada reflètent les principes, les croyances et les aspirations qui guident notre comportement et façonnent notre culture.

Sécurité – Nous nous engageons à assurer un environnement sain et sécuritaire pour toutes les parties intéressées.

Clients – Nous servons les Canadiens avec fierté et passion.

Respect – Nous nous traitons mutuellement avec équité et respect.

Intégrité – Nous agissons de manière responsable et avec intégrité.

Transformation – Nous innovons et nous nous transformons pour connaître du succès sur le marché.

Appliquer ici: <https://jobs.canadapost.ca/job/Winnipeg-Agent-principal%2C-Service-%C3%A1-la-client%C3%A8le-MB/554269517/>