



# OFFRE D'EMPLOI

**POSITION :** Superviseur du Service à la clientèle bilingue  
**STATUT :** Plein temps  
**LIEU :** Kohl & Frisch Limitée (Concord, ON)  
**RAPPORTS :** Directeur des comptes majeurs  
**DÉPARTEMENT :** Service à la clientèle

---

## Rôle principal de la présente position

Le Superviseur du Service à la clientèle bilingue assume le leadership, le développement et la gestion du rendement du personnel du Service à la clientèle, de façon à maximiser la satisfaction des employés et des clients. Le Superviseur doit aussi s'assurer que les effectifs et les ressources nécessaires sont en place au moment voulu et suffisants pour la charge de travail prévue, de façon à atteindre ou excéder les critères clés de mesure de qualité, en utilisant les meilleures pratiques et les meilleurs outils.

## Principales responsabilités

### **Analyse et planification**

- + Analyser les données, afin d'identifier l'effet des incidents sur les volumes et la qualité du service
- + Analyser les données et faire des recommandations pour améliorer les processus, le rendement et combler les besoins en effectifs, en se basant sur l'analyse des causes fondamentales et des tendances
- + Faire la planification des capacités (quant aux volumes, aux effectifs et aux postes de travail) et présenter des prévisions, les horaires et les plans de dotation
- + Préparer des rapports sur les activités et des analyses, selon les directives du Directeur national du Service à la clientèle
- + Préparer, modifier, communiquer et mettre en œuvre les horaires (quotidiens, hebdomadaires, mensuels, pour les vacances, les réunions, la formation et les encadrements) en suivant les normes établies pour optimiser la qualité du service
- + Faciliter les rapports et l'analyse Avaya (Indicateurs clés de performance)
- + Faire l'analyse continue du plan de dotation, redistribuer les ressources en temps réel et modifier les charges de travail au besoin

### **Superviseur des effectifs**

- + Agir de façon positive et avec confiance pour assurer un taux de satisfaction élevé chez les clients et les employés, ainsi que l'efficacité de nos opérations; travailler en collaboration avec ses collègues et le Directeur national du Service à la clientèle pour créer et maintenir un environnement de travail positif
- + Surveiller continuellement les délais d'attente au Service à la clientèle
- + Appuyer le perfectionnement des employés et faire l'examen de leur rendement, en utilisant les critères de performance clés et les outils de contrôle et d'analyse des appels
- + Gérer les plaintes transmises à un niveau supérieur
- + Travailler en collaboration avec le personnel du Service à la clientèle et des autres Services, afin de constamment chercher et suggérer des moyens d'améliorer les processus, l'efficacité et l'expérience des clients

## Éducation et expérience

- + Diplôme collégial ou expérience de travail connexe
- + Entre 3 et 5 ans d'expérience de travail connexe

## **Compétences**

- + Bilingue (anglais et français)
- + Solides compétences informatiques sur PC, y compris MS Office – Word, Excel, PowerPoint, JBA, Avaya; une connaissance de CS Intranet serait un atout
- + Solides compétences en communication et en analyse
- + Doit avoir déjà travaillé avec des modèles d'analyse commerciale
- + Une connaissance des rapports et des données Avaya serait un atout
- + Solide connaissance pratique des outils informatiques de planification et de surveillance des centres de contact
- + Doit démontrer sa capacité de travailler avec peu de supervision et savoir respecter des délais serrés pour de multiples priorités
- + Doit bien savoir gérer son temps et être organisé
- + Doit connaître l'analyse des prévisions et des tendances
- + Doit savoir trouver des solutions pour régler les problèmes d'effectifs et concevoir des plans de rétablissement en temps réel
- + Doit être très attentif aux détails et savoir préparer des rapports d'envergure
- + Compétences hautement développées en tant que facilitateur d'équipe
- + L'expérience de travail dans un centre d'appels à fort volume est considérée comme un atout important

## **Horaire de travail**

Lundi au vendredi de 10h30 à 19h00

## **Comment soumettre sa candidature**

Les candidat(e)s intéressé(e)s doivent envoyer leur curriculum vitae par courriel à [fvaianisi@kohlandfrisch.com](mailto:fvaianisi@kohlandfrisch.com), au plus tard le **11 novembre 2019 à 17h**.

Veuillez vous assurer de préciser le titre du poste, **Superviseur du Service à la clientèle bilingue**, dans la ligne objet de votre courriel.

*Kohl & Frisch aimerait remercier tous les candidats pour leur intérêt. Seuls les candidats sélectionnés pour une entrevue seront contactés.*