

Répartiteur d'équipes bilingues – Edmonton, AB

Les répartiteurs d'équipes œuvrent à titre de professionnels dans un environnement de centre d'appels.

Les répartiteurs d'équipes travaillent en fonction des priorités établies par le ou la superviseur/e et le directeur ou la directrice Exploitation, et ils exécutent les activités destinées à satisfaire les besoins des clients. Ils accomplissent des tâches spécialisées qui nécessitent temps et concentration. Ils utilisent des systèmes spécialisés, tels que CATS (Système d'affectation des équipes et de pointage), RVI (réponse vocale interactive) et CrewTalk, pour appeler la bonne équipe pour le bon train au bon moment. Ils doivent avoir de bonnes compétences en communication, ainsi qu'une bonne connaissance des outils informatiques et des conventions collectives du personnel itinérant. Ils doivent aussi tenir les dossiers de façon minutieuse.

Principales responsabilités:

- Appeler le personnel itinérant en fonction des trains à acheminer, conformément aux dispositions des conventions collectives.
- Saisir des données avec précision dans CATS afin d'assurer une consignation exacte et de générer la paie du personnel itinérant.
- Planifier la disponibilité des équipes et informer le ou la superviseur/e, les contrôleurs en chef de la circulation ferroviaire et les cadres de la division en cas de problème ou de service non conforme.
- Renseigner les clients (y compris le personnel itinérant et les cadres de la division) de façon courtoise, en temps opportun.
- Commander des taxis au besoin afin d'assurer un transport rapide et efficace des équipes.
- Exécuter les diverses autres tâches qui leur sont confiées.

Conditions de travail:

- Emploi du temps prévu : 50 à 60 % du temps au téléphone avec les clients. Le ou la titulaire du poste doit pouvoir maintenir une attitude professionnelle dans les situations tendues.
- Rythme de travail rapide et intense soumis à des contraintes de temps; pressions externes et activités simultanées; nécessité d'établir des priorités, de faire le suivi et de recourir au chef hiérarchique, tout en répondant aux demandes des clients.
- Les quarts de travail sont attribués en fonction de l'ancienneté. Certains postes sont assujettis au travail par quarts (jour, soir, nuit, fin de semaine, tableau de remplacement et jours fériés).
- Capacité de travailler sans supervision constante et directe.

Exigences d'embauche:

- Études postsecondaires souhaitables. Une expérience équivalente peut être acceptée.
- Excellentes compétences dans la saisie de données et connaissances informatiques.
- Excellentes compétences en communication et en service à la clientèle.
- **Bilingue (Anglais & Français)**

Atouts:

- Bonne connaissance des applications Word et Excel de Microsoft Office, et vitesse de frappe d'au moins 30 mots à la minute.
- La capacité à faire preuve de courtoisie pendant les entretiens téléphoniques est obligatoire.
- Bonne connaissance pratique de la géographie de l'Amérique du Nord et de l'exploitation ferroviaire.
- Connaissance des conventions collectives applicables.
- Fiabilité et polyvalence.

On évaluera les capacités et l'adaptabilité des candidats dans le cadre du processus d'évaluation. Les candidats devront se soumettre à un nouveau test de qualification pour obtenir le poste.

Veillez visiter notre site web afin de postuler :

<https://cn360.csod.com/ux/ats/careersite/1/home/requisition/4178?c=cn360>