



Responsable – Service Client

IVès Inc (www.ives-inc.ca) et l'Administrateur Canadien du Service relais vidéo (www.cav-acs.ca) recherchent un **Responsable – Service Client**. Celui-ci contribuera à la gestion de l'équipe de représentants du service à la clientèle, pour fournir une expérience client et un support technique exceptionnel aux clients sourds et entendants.

Ses principales responsabilités seront:

- Diriger et encadrer une équipe de représentants responsables de résoudre les requêtes des clients sourds et entendants concernant le SRV Canada VRS (www.srvcanadavrs.ca)
- Résoudre des requêtes qui peuvent nécessiter une assistance technique, une réponse à des plaintes et une clarification sur la politique du service. Les contacts se font par appel vidéo en utilisant la langue des signes, le téléphone, le courrier électronique et ou le clavardage.
- Assurer le respect des politiques et directives de service de l'ACS
- Maîtriser et enseigner l'utilisation du logiciel des billets de service (Zendesk)
- Atteindre les indicateurs clés de l'ACS pour la résolution des billets, le temps moyen des appels, les mesures de satisfaction des clients, etc.
- Planifier la gestion des effectifs pour optimiser le temps de réponse tout en maintenant l'équilibre budgétaire.
- Coacher et former des représentants de service afin de créer une équipe performante avec une culture d'excellence en expérience client et en service à la clientèle.
- Agir comme point de contact et d'escalade pour résoudre les demandes de renseignements que les représentants ne sont pas en mesure de clore
- Collaborer avec les responsables informatiques, les gérants de produits, les gestionnaires de centres d'appels de nos fournisseurs et les administrateurs CAV
- Aider à améliorer le SRV en identifiant les problèmes récurrents et en recommandant des changements et des solutions.
- Analyser les résultats quotidiens, hebdomadaires et mensuels afin d'atteindre le plus haut niveau de productivité et d'efficacité.
- Maintenir et fournir des rapports à l'ACS au besoin.

Les candidats doivent avoir les compétences et / ou l'expérience suivantes:

- 3+ années d'expérience en supervision d'un service client ou d'une équipe de service technique
- Maîtrise de l'ASL et / ou de la LSQ (ASL préféré)
- Forte compétence en lecture / écriture anglais et français (essentiel)
- Aisance pour travailler avec des personnes sourdes ou malentendantes et bonne compréhension de la culture des sourds
- Expérience et connaissances informatiques générales, y compris le support PC et Mac, l'installation de logiciels
- Expérience de l'utilisation de Zendesk ou d'autres systèmes logiciels de billets de service
- Esprit analytique
- Capacité à gérer une variété d'activités et de priorités concurrentes

- Expérience de relais vidéo et / ou de vidéoconférence (préférable)

Lieu de travail: Montréal, Québec, Canada. Si vous êtes intéressé à postuler le poste de **Responsable-Service Client** chez IVès Inc, veuillez soumettre votre CV et lettre de motivation à administrationca@ives-inc.ca

Les personnes sourdes sont encouragées à postuler.

À propos d'IVès Canada

IVès (www.ives-inc.ca) est une entreprise de communication qui développe, intègre et déploie des services innovants dans les domaines de la cybersanté, de la vidéoconférence et des centres de relais, et est à l'avant-garde de la technologie de relais vidéo pour les communautés des sourds et malentendants du monde entier.

IVès a été choisi par l'ACS pour fournir la plate-forme technologique et le support technique au SRV Canada VRS. Le VRS permet aux canadiens sourds et malentendants qui utilisent la langue des signes de s'engager dans des conversations téléphoniques en temps réel en connectant le client à un interprète en langue des signes grâce à une technologie de vidéoconférence sur Internet.

À propos du CAV

L'administrateur canadien du service de relais vidéo (www.cav-acsc.ca) est une société de services de télécommunications à but non lucratif mandatée par le Conseil de la Radiodiffusion et des Télécommunications Canadiennes (CRTC) pour concevoir, mettre en œuvre et gérer la prestation du service de relais vidéo (VRS) au Canada, SRV Canada VRS (www.srvcanadavrs.ca).