



CX Solutions Inc.

Customer Experience Specialist- (Bilingual Preferred) Sault Ste. Marie, ON

CX Solutions - Canadian Operations, Sault Ste. Marie, ON, www.cxsolutions.ca

Part-time, Casual, In-office – 258 Queen St. E., Sault Ste. Marie

Contact: Recruitment@cxsolutions.ca

Join a winning team as we expand our Centre of Excellence in Sault Ste Marie!

Customer Experience (CX) Solutions Inc. is a technology and consulting organization headquartered in Toronto, Ontario. (<http://www.cxsolutions.ca>). The European division of CX Solutions, "CX Technology Solutions" is headquartered in Nis, Serbia serving Germany and the UK.

CX Solutions specializes in the following key areas:

- Customer Experience Excellence
- Technology Development and Assessments – Migration to Cloud
- Technical Architecture Design
- Managed Services – Technical Help-Desk
- Customer Support; Business Process Outsourcing
- Digital Transformation.

We are expanding our Contact Centre division! **This role is located in our Centre of Excellence in Downtown Sault Ste. Marie, Ontario. We require local applicants who are able to work in our modern and safe work environment, and who are also flexible to Work from Home if and as needed.**

About the Opportunity:

We provide Customer Service Support on behalf of our Canadian Freight Logistics client. We leverage our skills and training in Customer Experience to respond to inquiries and requests, providing exceptional customer experience effectively and efficiently through each customer interaction and all contact channels, ideally in **fluent English and (Canadian) French** languages.

About the Role:

- Provide customer service support by phone – inbound and outbound calls
- Respond to customer inquiries by phone in a timely, accurate, and professional manner.
- Log requests within the applicable Client systems.
- Utilize all required systems to provide exceptional customer service.
- Proactively identify and resolve issues and concerns.
- Understand and follow the Client standard operating procedures (SOP).
- Deliver a positive customer experience.

Qualifications:

- Prior experience in Customer Services, ideally in a contact centre environment
- Customer Experience Training a strong asset
- Training in conflict resolution/mediation also an asset
- **Bilingual (English/French) preferred**



CX Solutions Inc.

Skills and Attributes:

- Positive and professional customer service skills, including an appropriate sense of urgency and genuine interest in resolving customer concerns and/or requests.
- Advanced communication skills, both verbal and written.
- Bilingual skills in French (verbal and written) a strong asset
- Excellent computer skills, including MS Office; previous experience with AS400 a strong asset.
- Strong problem-solving skills.
- Ability to overcome objections or deliver unfavourable information in a positive and professional manner.

Job Types: Part-time, Casual

Benefits:

- Casual dress
- Company events
- Employee assistance program
- Flexible schedule
- On-site parking
- Profit sharing
- Wellness program

Schedule:

- Day shift
- Monday to Friday
- Hours are 7am-6pm (no evenings)
- No weekends

COVID-19 considerations:

We have taken all recommended measures by Health Canada and other Health authorities to keep our employees safe from risk of COVID-19. This includes daily health/temperature checks, ample supplies on hand such as masks and sanitizer.

Experience:

- Customer Service/Contact Centre: 1 year (Required)

Location:

- Sault Ste. Marie, ON or W@H (to be determined)
- Commute of less than 1 hour from Sault Ste. Marie (for W@H arrangement)

Work remotely:

- TBD



CX Solutions Inc.

Spécialiste de l'expérience client bilingue – Sault Ste. Marie ON

CX Solutions – Operations Canadien

Sault Ste marie, ON

À temps partiel, contrat

À propos de nous :

Rejoignez une équipe gagnante alors que nous agrandissons notre centre d'excellence à Sault Ste Marie.

Solutions d'expérience clientèle (CX) Inc. est une organisation de technologie et consultation avec le siège à Toronto, Ontario. (<http://www.cxsolutions.ca>). La division européenne de la Solutions CX, « CX technologie solutions » on le siège à Nis, Serbie au service de l'Allemande et le Royaume-Uni.

Solutions CX ont la spécialisation dans les domaines suivant :

- L'excellence de l'expérience clientèle
- Développement et évaluations technologiques – migration vers le cloud
- Conception d'architecture technique
- Services gérés – assistance technique
- Support clientèle – sous-traitance
- Transformation numérique

Nous sommes dans la processus d'une expansion de notre Centre de Contact! **Ce rôle se situe dans notre Centre D'excellence en le centre-ville de Sault Ste marie, Ontario. Nous avons besoin d'application locaux qui sont capables de travailler dans notre environnement de travail moderne et sure, et qui sont également possibles de travaille à domicile si et au besoin.**

A propos de l'opportunité :

Nous fournissons un service à la clientèle au nom de notre client canadien de la logistique de fret. Nous utilisons nos compétences et notre expériences client pour répondre de manière d'efficace et efficient aux demandes, en offrant une expérience client exceptionnelle à travers chaque interaction client et tous les canaux de contact. Idéalement en français et en anglais courants.

A propos de la position :

- Répondre les questions de nos clients par téléphone dans une manière opportune, précis et professionnelle.
- Consigner les demandes avec les systèmes client applicables



CX Solutions Inc.

- Utiliser tous les application requis pour fournir une expérience de service clientèle exceptionnelle.
- Identifier et résoudre de manière proactive les problèmes et les préoccupations.
- Comprendre et suivi le système d'exploitation standard du client.
- Chercher des réponses d'un superviseur en cas de doute, afin de fournir au client une réponse précise.
- Être conscient des exigences d'assurance qualité client applicables.
- Offrir une expérience positive à la service clientèle.

Qualifications :

- Expérience préalable en service à la clientèle, idéalement dans un environnement de centre de contact.
- L'entraînement en vers le service à la clientèle est un atout majeur.
- L'entraînement dans le domaine de la résolution/médiation du conflit aussi un atout majeur.
- Bilingue (Français/Anglais)

Compétences et attributs :

- La compétence positive et professionnelle à la service clientèle, y compris un sentiment d'urgence appropriée et un intérêt réel dans la résolution des préoccupations et/ou des demandes des clients.
- Les compétences de communication avancées, à la fois verbal et écrit.
- Bilingue (Français/Anglais)
- Les compétences d'ordinateur exceptionnelles, y compris MS Office; expérience antérieure avec as400 un atout majeur.
- Solides compétences en résolution des problèmes.
- Aptitude à surmonter les objections ou à fournir des informations difficiles de manière positive et professionnelle.

Types d'emploi :

- Temps-partielle
- Contrat

Programme :

- Quart de jour
- Lundi au Vendredi
- Pas de fins de semaine

Considérations de COVID-19 :



CX Solutions Inc.

Nous avons pris tous les recommandations mis par Canada Sante et autres autorités de sante, alors d'assure que nous employées sont saufs de COVID-19. Ceci comprend des contrôles quotidiens de la sante / de la température, de nombreuse fournitures a portée de main comme des masques et le désinfectant.

Expérience :

- Service à la clientèle//centre de contact : 1 année (obligatoire)

Location :

- Sault Ste. Marie, ON (obligatoire)
- Travailler à distance - Non