



**POSTE OFFERT : CHEF D'ÉQUIPE**

**LIEU DE TRAVAIL : MONTRÉAL**

**POSTE PERMANENT ET À TEMPS PLEIN**

Développez votre carrière chez GEXEL et joignez-vous à l'équipe de gestion de la campagne RBC.

Sous la supervision du gestionnaires des opérations, le chef d'équipe est la personne ressource qui encadre les conseillers afin de veiller au bon déroulement des opérations. Le chef est l'expert au niveau de l'approche client et de la gestion d'équipe et consacre la majorité de son temps à supporter les opérations courantes dans l'optique d'améliorer les performances et d'atteindre les objectifs de notre partenaire.

#### **VOICI UN APERÇU DE VOTRE JOURNÉE DE TRAVAIL**

- Entretien un climat de travail positif et ouvert tout en maintenant les conseillers mobilisés, impliqués et performants
- Participer activement aux réunions opérationnelles
- Mesurer en temps réel la performance et la productivité de la campagne, suggérer et implanter les correctifs nécessaires de façon proactive
- Contribuer au développement des conseillers en fournissant l'encadrement et le coaching nécessaires
- Coordonner des activités avec son équipe afin de rencontrer les objectifs de la campagne
- Communiquer les résultats, identifier les écarts de performance et assurer le suivi des plans d'action
- Rester à l'affût de toutes initiatives et nouveautés de l'industrie et du client dans l'optique de toujours pousser les résultats vers le haut
- Comprendre l'impact global de ses décisions en tout temps dans l'ensemble des opérations
- S'assurer que les valeurs, normes et règlements de GEXEL soient respectés en tout temps
- Agir en tant qu'agent de changement dans l'implantation d'une culture de haute performance

#### **VOUS ÊTES LA PERSONNE QUE NOUS CHERCHONS PARCE QUE**

- Vous détenez une expérience pertinente en gestion d'équipe ; préférablement en centre contact client (atout)
- Vous êtes bilingue
- Vous possédez une culture de haute performance, vous êtes axé sur les résultats
- Vous possédez un esprit d'analyse, de la rigueur et une capacité de prise de décision
- Vous avez une bonne capacité d'adaptation
- Vous avez une capacité d'engagement, de maîtrise de soi et de diplomatie
- Vous possédez une bonne maîtrise des outils informatiques

#### **NOS AVANTAGES**

- Des opportunités de croissance et d'avancement de carrière car GEXEL grandit et encourage les promotions à l'interne. Plusieurs postes importants sont occupés par des employés de longue date ayant débuté en prise d'appels
- Avantages sociaux intéressants (médicaments, oculaire, dentaire, vie et voyage)
- Développement continu au sein d'une entreprise qui reconnaît les talents à l'interne

**GEXEL est en croissance et cherche des personnes dynamiques et professionnelles comme vous.**

**Joignez-vous à notre équipe et faites partie du succès GEXEL !**