



## Agent(e) service à la clientèle

Aujourd'hui présent sur 5 continents, le réseau LCI Éducation compte 23 campus d'enseignement supérieur et quelque 3000 employés qui forment chaque année plus de 17 000 étudiants à travers le monde. D'un pays à l'autre, LCI Éducation privilégie l'harmonisation de ses programmes ce qui permet une plus grande souplesse, un meilleur contrôle sur la qualité de ses services et un respect plus profond envers les diverses cultures côtoyées.

La croissance rapide et soutenue de l'organisation crée des opportunités! Vous avez la possibilité de vous joindre à une organisation mondiale en pleine croissance, leader dans son secteur, dont le siège social est situé au Québec. Vous vous joindrez à une équipe dynamique, humaine et unie, au sein d'une entreprise dont l'objectif principal est de permettre aux gens de se développer et d'atteindre leur plein potentiel. Vous aurez la chance de briller et d'élargir vos horizons.

**Emplacement: Montréal, Québec**

**Statut: Permanent, temps plein (39 heures/semaine)**

**Horaire de travail: Heures d'ouverture du centre de contact de Montréal: du lundi au vendredi de 8 h 00 à 20h.**

### RESPONSABILITÉS

- Offrir un service exceptionnel à nos apprenants et apprenants potentiels du réseau LCI Éducation lors d'une demande effectuée par appel téléphonique, par clavardage, sur une plateforme de nos médias sociaux ou par courriel;
- Être la première ressource pour aider et soutenir nos apprenants et apprenants potentiels, et leur fournir toutes les informations à votre disposition pour les guider;
- Travailler en étroite collaboration avec les conseillers aux admissions et faciliter le transfert de communication vers d'autres départements du réseau;
- Participer et créer de l'engouement à des activités d'informations tel que portes ouvertes, visites d'écoles, etc;
- Effectuer de l'entrée de données dans notre système de relation à la clientèle (CRM);
- Effectuer toutes autres tâches reliées au poste au bon fonctionnement des activités opérationnelles.

### QUALIFICATIONS REQUISES

- Diplôme d'étude secondaires (DES).
- 1-2 expérience en service à la clientèle;
- Expérience dans un centre de contact;
- Maîtrise de l'anglais et du français, tant à l'oral qu'à l'écrit et troisième langue, un atout: portugais, mandarin, espagnol ou punjabi;
- Flexibilité au niveau des horaires;
- Connaissance de la suite Microsoft et aisance avec la technologie;
- Intérêt pour le milieu de l'éducation

### COMPÉTENCES PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES

Le candidat recherché doit faire preuve de dynamisme et démontrer des capacités d'apprentissage rapide. Tout en faisant preuve de rigueur et de professionnalisme. Les qualités suivantes font partie de nos critères de choix :

- Courtoisie, ouverture et sens des autres;
- Habileté en communication.
- Facilité à gérer les priorités;
- Sens du professionnalisme et de l'engagement;
- Sensibilité interculturelle;
- Aptitude à prendre en charge des situations complexes

## AVANTAGES

- **Entreprise internationale établie depuis plus de 60 ans;**
- **Réseau en constante croissance;**
- **Poste permanent à temps plein;**
- **Programme de formation continue.**
- **Garderie en milieu de travail;**
- **Assurance collective, incluant un PAE et la télémédecine;**
- **Régime d'épargne à la retraite;**
- **Programme de santé et mieux-être (dont des cours de yoga et de cuisine);**
- **Politique de télétravail flexible;**
- **Entreprise située au centre-ville de Montréal, idéal en transport en commun.**

Vous avez envie de contribuer à des projets innovants en collaboration avec des équipes provenant de tous les secteurs? Vous rêvez de travailler pour une entreprise québécoise rayonnant aux quatre coins du monde? Vous désirez vous joindre à une équipe diversifiée et humaine qui a le regard tourné vers le futur? Qu'attendez-vous ?

Notez que seulement les candidats retenus seront contactés. Pour alléger le texte, nous suivons la règle qui permet d'utiliser le masculin avec la valeur de neutre.

**English follow,**

## **Customer Service Officer**

Today, the LCI Education network is present on five continents, with 23 higher education campuses and some 3,000 employees who train more than 17,000 students each year throughout the world. From one country to another, LCI Education favours the harmonization of its programs, which allows for greater flexibility, better control over the quality of its services, and a deeper respect for the various cultures it serves.

The rapid and sustained growth of the organization creates opportunities! You have the opportunity to join a fast-growing global organization, leader in its sector, whose head office is located in Quebec. You will join a dynamic, human and united team, within a company whose main objective is to allow people to develop and reach their full potential. You will have the chance to shine and expand your horizons.

Location: Montreal, Quebec

Status: Permanent, full time (39 hours/week)

Work schedule: Montreal contact centre hours: Monday to Friday from 8:00 am to 8:00 pm.

## RESPONSIBILITIES

- Provide exceptional service to our learners and potential learners in the LCI Education network when a request is made by phone, chat, on our social media platforms or by email.
- Be the first resource to help and support our learners and potential learners and provide them with all the information at your disposal to guide them.
- Work closely with the admissions advisors and facilitate the transfer of communication to other departments in the network.
- Participate in and build momentum for information activities such as open houses, school visits, etc;
- Perform data entry in our customer relationship management system (CRM);
- Perform all other tasks related to the position for the smooth running of operational activities.

### **REQUIRED QUALIFICATIONS**

- Education
- High school diploma (DES).
- 1-2 years of customer service experience.
- Experience in a contact center environment.
- Fluency in English and French, both spoken and written, and a third language is an asset: Portuguese, Mandarin, Spanish or Punjabi;
- Flexibility in terms of working hours;
- Knowledge of the Microsoft suite and comfort with technology;
- Interest in education.

### **PERSONAL AND PROFESSIONAL SKILLS**

The successful candidate must be a dynamic and fast learner. At the same time, he/she must be rigorous and professional. The following qualities are part of our selection criteria:

- Courtesy, openness and sense of others;
- Communication skills.
- Ability to manage priorities;
- Sense of professionalism and commitment;
- Intercultural sensitivity;
- Ability to deal with complex situations.

### **ADVANTAGES**

- International company established for over 60 years;
- Constantly growing network;
- Permanent full-time position;
- Continuous training program.
- On-site daycare;
- Group insurance, including EAP and telemedicine;
- Retirement savings plan;
- Health and wellness program (including yoga and cooking classes);

- Flexible telecommuting policy;
- Company located in downtown Montreal, ideal for public transportation.

Do you want to contribute to innovative projects in collaboration with teams from all sectors? Do you dream of working for a Quebec-based company with a global reach? Do you want to join a diverse and human team that is looking to the future? What are you waiting for?

Please note that only selected candidates will be contacted. To lighten the text, we follow the rule of using the masculine gender with the value of neutral.