



Représentant-Centre aux soins des patients (35-40 heures) - Montréal, Québec

LASIK MD est un groupe national de correction de la vue au laser qui compte plus de 30 cliniques au Canada et 2 cliniques aux États-Unis. Nous sommes devenus le chef de file en matière de correction de la vue au laser au Canada à cause de gens comme vous! En échange de votre expérience et de votre enthousiasme, nous offrons d'excellentes perspectives de croissance, un salaire compétitif, des avantages sociaux équitables et plusieurs autres incitatifs intéressants. Si vous êtes motivé par l'opportunité de changer la vie des gens en offrant un service exceptionnel et par la chance de bâtir votre carrière au sein d'une compagnie dynamique, engagée et de premier plan, qu'attendez-vous? Joignez-vous à notre équipe dès aujourd'hui!

La mission de LASIK MD

Grâce à la technologie la plus avancée, nous libérons les gens de leurs lunettes et de leurs verres de contact, et ce, à un prix abordable. Nous offrons des soins personnalisés de grande qualité et une expérience mémorable. Et vous pouvez faire partie de ce processus qui change une vie!

Votre mission en tant que Représentant aux soins des patients

L'objectif du Représentant aux soins des patients est d'offrir un service de qualité exceptionnelle à nos futurs patients. Son rôle est de convaincre nos patients à venir nous visiter pour une évaluation gratuite afin de déterminer s'ils se qualifient pour l'intervention de la correction de la vue au laser. Les représentants sont responsables d'informer nos patients sur les procédures préopératoires, postopératoires et chirurgicales et ce, avec le plus de précisions possible tout en étant très courtois. Le représentant cédule et confirme des rendez-vous par téléphone en plus de faire parvenir de l'information aux patients.

Le Représentant aux soins des patients projette une image importante aux yeux de nos patients en étant le premier point de contact avec ces derniers par le biais d'appels entrants ou sortants. Notez que nous n'effectuons pas d'appels à froid. Notre Centre de soins aux patients se différencie des autres centres d'appels car nous ne perdons jamais de vue notre priorité première, soit d'offrir des soins exceptionnels à chacun de nos patients!

Qualifications

Le candidat idéal rencontrera les critères de sélection suivants:

- Être amical, compréhensif, courtois et avoir le souci d'offrir un excellent service à la clientèle
- Posséder de l'expérience en service à la clientèle
- Avoir de l'expérience dans un centre d'appels (sortant et /ou entrant), en rétention, vente, télévente, sondages ou tout autre environnement de service à la clientèle
- À la capacité de convertir des appels en rendez-vous à l'une de nos cliniques
- **Détient de bonnes aptitudes en communication en français et en anglais (parfaitement bilingue)**
- A de bonnes connaissances de la suite Microsoft Office (Outlook, Word, Excel, etc.)





- Gère efficacement le changement et a une bonne capacité d'adaptation, est enthousiaste, tenace, persuasif et amical tout en assurant un service de qualité axé sur les résultats
- Aime travailler dans un environnement dynamique, amical et orienté sur le travail d'équipe
- Les candidats doivent être disponibles pour travailler au minimum 2 soirs, du lundi au jeudi, jusqu'à 23 h.

Détails du poste

Nous offrons une rémunération compétitive de \$14,00 de l'heure en plus des bonis à la performance mensuels, assurances et autres avantages sociaux. Nous avons également en place un programme de récompense mensuel permettant de se mériter plusieurs prix. Finalement nous offrons aussi une formation rémunérée de **5 semaines**. Les candidats doivent être disponibles pour la formation durant les heures régulières de jour, du **lundi au vendredi**.

Les valeurs de LASIK MD

- Nous encourageons l'apprentissage et le développement continu
- Nous nous consacrons à fournir un excellent service à nos patients
- Nous encourageons les opportunités pour ceux qui font preuve d'excellence
- Nous sommes ouverts aux nouvelles idées et aux opinions de nos employés
- Nous sommes une entreprise équitable qui prône la diversité et tous les candidats ont des chances égales

Si vous pensez être le candidat idéal pour ce poste, faites parvenir votre CV à cv@lasikmd.com. Veuillez indiquer le numéro de référence **#PCCR01** dans le sujet de votre demande.

Nous remercions tous les candidats pour leur intérêt mais nous ne communiquerons qu'avec les candidats sélectionnés pour une entrevue. Aucun appel téléphonique ne sera accepté au sujet de ce poste.





Patient Care Representative (35-40 hours) – Montreal, Québec

LASIK MD is a national provider of laser vision correction, with over 30 clinics across Canada and 2 clinics in the United States. We have grown to be the leading laser vision correction provider in Canada, thanks to people like you! For your experience and enthusiasm, we offer excellent career growth opportunities, a competitive salary, fair benefits and many other great incentives. If you are motivated by the opportunity to change people's lives by offering an amazing service and the chance of building your career with a leading, highly engaged and dynamic company, then what are you waiting for? Join our team today!

LASIK MD's mission:

We give people freedom from eyeglasses and contact lenses using the most advanced technology, at an affordable price. We provide excellent personalized care and a memorable experience. You can be part of this life-changing process!

Your mission as a Patient Care Representative

The objective of the Patient Care Representative is to provide exceptional quality service to potential patients. In addition, the Patient Care Representative's role is to influence patients to come in for a free evaluation in order for us to determine if they are eligible for this great opportunity. In general, the representative is responsible for informing patients about pre-op, post-op, surgery and different procedures offered, as well as communicating accurate information in a friendly manner. Representatives must also schedule and confirm appointments by telephone as well as send out information and follow-up on prospective patients.

The Patient Care Representative projects an important image of LASIK MD in the eye of the patients, often being their first point of contact on either an inbound or outbound call basis. Please note that we do not make cold calls. LASIK MD's Patient Care Centre differentiates itself from other call centers by keeping the same focus month after month; our focus is always exceptional patient care!

Qualifications

The ideal candidate will:

- Be friendly, warm and courteous with a strong customer service focus
- Have customer service experience
- Have experience in a call center (inbound and/or outbound), retention, sales, telesales, surveys or any other customer service environment
- Have the ability to convert calls into pre-op appointments
- **Have strong communication skills and be perfectly bilingual in both English and French**
- Have a sound knowledge of the Microsoft Office Suite (Outlook, Word, Excel, etc)
- Have the ability to adapt to change
- Be tenacious, persuasive, enthusiastic and friendly while maintaining a strong customer service and sales focus
- Enjoy working in a dynamic, friendly team environment





Careers / Carrières



- Selected individuals must be available to work at least 2 evenings, Monday through Thursday, until 11pm.

Position details:

A competitive salary of \$14.00/hour along with monthly performance incentives, group insurance and fringe benefits is offered for this position. We also have a great reward program with many prizes to win every month. We provide Patient Care Center Representatives with a **5 week** fully paid training. Candidates must be available for the training during the daytime from **Monday to Friday**.

LASIK MD Values:

- We encourage continuous learning and development
- We are dedicated to excellent patient service
- We encourage opportunities for those who demonstrate excellence
- We are open to new ideas and opinions from our employees
- We are a diverse and equitable company, and all applicants are given equal opportunity.

If you think that you are an ideal candidate for this position, please send your resume via email to cv@lasikmd.com. Please be sure to indicate the reference number **#PCCR01** in the subject of your application.

We thank all candidates for their interest; however only candidates selected for an interview will be contacted. No phone calls will be accepted regarding this position. It should be noted that no parking is available at the clinic location, but public transit is nearby.

