



Représentant senior des relations avec les patients (appels sortants)- 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 senior des relations avec les patients

Relevant du Chef d'équipe, le Représentant senior - Programme de relations avec les patients (appels sortants) est responsable d'appeler les patients potentiels et d'offrir des suivis orientés vers les services pour faire la promotion des principaux atouts de LASIK MD soit l'expérience, la technologie et le prix. De plus, le candidat offrira son aide dans la supervision de l'équipe.

Responsabilités :

- Être tenace, persuasif, enthousiaste et amical tout en se concentrant sur le service à la clientèle et les ventes;
- Faire preuve de professionnalisme, avoir de l'entregent, de bonnes aptitudes verbales et un sens de l'écoute développé;
- Faire preuve de professionnalisme dans toutes les communications avec les patients potentiels et existants;
- Aider à effectuer les audits de qualité des appels;
- Afficher de l'information sur l'intranet et la garder à jour;
- Répondre aux courriels envoyés par les patients et les agents et en assurer le suivi;
- Agir à titre d'expert et de personne-ressource pour l'équipe;
- Effectuer des tâches administratives, telles que générer des rapports, selon les besoins du département.

Qualifications

- Avoir de l'expérience en rétention, vente, télévente, sondage ou dans tout autre environnement axé sur le service à la clientèle (appels sortants);
- Avoir une expérience pertinente en supervision dans un centre d'appels;
- Être capable de travailler de façon autonome;



- Avoir beaucoup d'entregent;
- Être minutieux;
- Maîtriser Microsoft Office, plus particulièrement Excel;
- Être capable de travailler dans un environnement dynamique et de s'adapter au changement;
- Être parfaitement bilingue (anglais et français - d'autres langues sont un atout);
- Aimer travailler le soir jusqu'à 23 h dans un environnement jeune, dynamique et amical;

Détails du poste

Les candidats doivent être disponibles pour la formation rémunérée à temps plein, du lundi au vendredi, durant des heures variées (de jour et de soir).

Après la formation, le candidat doit être disponible pour travailler de soir, du lundi au jeudi, jusqu'à 23 h, et les vendredis à notre bureau du centre-ville de Montréal (30 heures/semaine).

Un salaire concurrentiel est offert pour ce poste, comprenant des avantages sociaux et des bonis. Une formation rémunérée à temps plein d'une durée de cinq semaines est obligatoire avant de commencer à travailler selon l'horaire régulier. Un boni de 10 % est garanti pour les deux premiers mois après la formation. Si ce poste vous intéresse, envoyez votre CV immédiatement à psevigny@lasikmd.com, et assurez-vous d'indiquer le numéro de référence **PRP01** dans le sujet de votre demande.

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

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.





Senior Representative - Outbound Patient Relationship Program – 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 Senior Representative

Reporting to the Team Manager, the Senior Representative – Outbound Patient Relationship Program will be responsible for calling potential patients, offer service-oriented follow-ups to promote LASIK MD's surgical expertise, technology and affordability as well as assisting in the supervision of the team.

Responsibilities:

- Be tenacious, persuasive, enthusiastic and friendly while maintaining a strong customer service and sales focus
- Demonstrate professionalism and strong interpersonal, verbal and listening skills
- Ensure professionalism in all communications with existing and potential patients
- Assist in performing call quality audits
- Posting and keeping information on the intranet current
- Monitoring and answering emails sent by patients and agents
- Act as a subject matter expert and resource person for the team
- Complete administrative tasks, such as reporting, based on departmental needs

Qualifications

- Have experience in retention, sales, telesales, surveys or another outbound customer service environment
- Pertinent supervisory experience in a call center environment
- Able to work autonomously
- Strong interpersonal skills
- Detail oriented
- Proficiency with Microsoft Office, particularly Excel
- Ability to work and to adapt to change in a fast-paced environment
- Be perfectly bilingual in both English and French (other languages are an asset)





- Enjoy working evenings until 11pm in a young, dynamic and friendly team environment

Position details:

A competitive compensation package is offered for this position, which includes fringe benefits and bonuses. A five-week paid training is mandatory before beginning the regular evening schedule. After the training, you must be available to work evenings, Monday through Thursday, until 11pm and on Fridays during regular business hours in our central administrative office in downtown Montreal (30 hours/week). A 10 % bonus is guaranteed for the first two months after training. Candidates must be available for the full-time training, Monday-to-Friday, which will include varied hours (day and evening) If you are interested in this exciting opportunity, please send your resume immediately to: psevigny@lasikmd.com, and please be sure to indicate the reference number **PRP01** in the subject of your application.

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.

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.

