

Titre du poste : Représentant du service clientèle - Bilingue - français/anglais

Numéro de demande **33562** - Poste **03/07/2019** - Équipe de fidélisation (**8N**) - Vancouver (**601**) - Canada - Colombie-Britannique - Vancouver - Recrutement direct - Personnel administratif

À propos de Dexcom :

Fondée en 1999, Dexcom, Inc. offre aux patients et aux cliniciens des solutions technologiques de surveillance en continu qui facilitent la prise en charge du diabète. Depuis sa création, l'objectif de l'entreprise est d'offrir des solutions de pointe qui permettent aux patients, aux soignants et aux médecins d'obtenir de meilleurs résultats – tout en leur offrant ce dont ils ont besoin pour maîtriser le diabète.

Sommaire :

À titre de **spécialiste du service à la clientèle** chez Dexcom, vous serez en contact avec des patients, des parents et prestataires de soins aux personnes atteintes de diabète qui utilisent des produits Dexcom. Vous traiterez des demandes de nature générale et des commandes de fournitures de surveillance du glucose en continu (SGC) en effectuant des mises à jour des données ou des corrections des renseignements consignés au compte client, en traitant les commandes, en fournissant des instructions de connexion au magasin en ligne et en offrant votre soutien aux activités quotidiennes.

L'aide que vous offrez réconforte tous les membres de la famille et leur permet de conserver une attitude positive et de mener une vie productive. L'établissement d'un rapport personnel avec chaque patient vous permet d'offrir une expérience de grande qualité et le degré dont il a besoin.

Tâches et responsabilités de base :

- Faciliter l'exécution des réponses et des suivis à toute communication reçue par la poste ou par courriel concernant la transition.
- Servir de point de contact initial (téléphone, courrier, courriel) pour les patients qui étaient des clients d'Animas Canada et qui communiquent avec Dexcom Canada pour effectuer une nouvelle commande ou renouveler une commande de fournitures de SGC.
- Créer ou mettre à jour les dossiers des patients qui sont des clients en transition.
- Entrer les coordonnées de toute nouvelle personne ou organisation dans la base de données et assurer la maintenance des comptes existants.
- Effectuer la première commande des clients qui sont en transition et leur offrir l'information pour effectuer leurs achats suivants dans le magasin en ligne.
- Appeler les clients qui n'ont pas répondu à la correspondance expédiée par la poste ou par courriel.
- Fournir un soutien administratif, tel que la récupération des messages dans la boîte vocale, la gestion d'une boîte de réception de courrier électronique, l'expédition de lettres par la poste et la récupération de factures.
- Traiter et tenir à jour les télécopies et les courriels reçus, à l'aide d'un système de gestion des documents.
- Offrir son soutien aux activités commerciales sédentaires quotidiennes et repérer de nouvelles opportunités de vente.
- Produire des rapports simples et les utiliser pour effectuer un suivi d'exécution des tâches.
- Assumer et exécuter d'autres tâches ou affectations, selon les besoins du service.

Exigences de l'emploi :

Pour bien s'acquitter des exigences de cet emploi, le titulaire du poste doit être en mesure d'accomplir toutes les tâches essentielles avec satisfaction. Les exigences énumérées ci-dessous sont représentatives des connaissances, des compétences ou des aptitudes requises. Des aménagements raisonnables pourraient être pris pour permettre à des personnes handicapées d'exécuter les fonctions essentielles.

Connaissance fonctionnelle des affaires :

- Possède une compréhension et une connaissance approfondies du travail à effectuer pour accomplir des tâches très variées.

- Utilise ses compétences professionnelles et les politiques et procédures de l'entreprise pour accomplir une variété de tâches.

Portée :

- Ce poste exige que le travail soit exécuté conformément aux normes d'exercice actuellement en vigueur, ce qui permet à l'employé de ne porter que les cas douteux à l'attention de son superviseur.
- La nature des affections est d'une complexité moyenne qui exige la capacité de reconnaître les écarts par rapport aux normes d'exercice acceptées.
- Les renseignements échangés peuvent nécessiter de la diplomatie et du tact.

Études et expérience :

- En général, un minimum de 4 à 6 ans d'expérience dans un domaine connexe et un diplôme/certificat d'études secondaires ou l'équivalent sont exigés.

À tous les organismes de dotation et de recrutement : Notre site Carrières ne s'adresse qu'aux personnes à la recherche d'un emploi chez Dexcom. Seules les agences de dotation et de recrutement autorisées peuvent utiliser ce site pour soumettre des profils, des demandes ou des curriculum vitæ portant sur des demandes précises. Dexcom n'accepte pas de candidatures ou de curriculum vitæ ou non sollicités de la part d'agences. Veuillez ne pas transmettre de curriculum vitæ à l'équipe d'acquisition de talents, à des employés de Dexcom ou tout autre emplacement de l'entreprise. Dexcom n'est aucunement responsable des frais liés aux demandes et curriculum vitæ non sollicités.