Conseiller d'affaires principal, centre contact

Réquisition	432833
Employeur	Bell Canada
Lieux de travail	Montréal (Québec); Halifax (Nouvelle-Écosse); Mississauga (Ontario); Ottawa (Ontario); Toronto (Ontario)
Publication	13 novembre 2026
Date limite	27 novembre 2026
Type et statut	Cadre · Employé permanent - temps plein
Mode de travail	Hybride

Le rôle

Le candidat idéal est une personne hautement adaptable qui comprend parfaitement les défis opérationnels et technologiques auxquels sont confrontés les gestionnaires, les superviseurs et les agents des centres de contact. Il fournit une expérience concrète du soutien à la clientèle grâce à des initiatives de transformation, y compris l'adoption et l'intégration de nouvelles technologies pour les centres de contact. Il a maîtrisé les plateformes et outils des centres de contact, leurs applications pratiques et l'impact de ces technologies sur les opérations quotidiennes, la gestion des effectifs et l'expérience client. Avec un esprit de conseil, il est confortable de guider les clients dans le changement, qu'il s'agisse d'optimiser les processus existants, de moderniser les systèmes existants ou de mettre en œuvre des solutions cloud.

Responsabilités

En tant que conseiller principal – Centre de contact, vous agirez comme conseiller et expert de confiance dans ce domaine dans le cadre de divers mandats de clients. Ces mandats varient en termes de portée et de complexité, et vous pouvez être affecté à plusieurs projets simultanément selon votre expertise et votre disponibilité. Vous pouvez travailler de manière indépendante, en collaboration avec vos pairs ou dans une équipe multidisciplinaire. Vous jouerez un rôle clé en aidant.

les clients pour moderniser leurs centres de contact, d'améliorer leur expérience client et d'atteindre l'excellence opérationnelle.

Vos responsabilités quotidiennes peuvent inclure

- Engagement des clients : Diriger ou participer à des réunions, des ateliers et des présentations avec les clients pour comprendre leurs besoins, de partager des idées et de formuler des recommandations.
- Exécution du mandat : Travaux sur les mandats à court et à long terme qui peuvent comprendre.
- Réalisation d'évaluations de l'état actuel des opérations des centres de contact et analyses des lacunes.
- Identification des inefficacités opérationnelles et des possibilités d'amélioration.
- Concevoir des processus futurs et des voies client.
- Créer des produits livrables de haute qualité, tels que.
- Présentations, diagrammes de processus (par exemple Visio) et modèles Excel.
- Feuilles de route stratégiques et plans de transformation.
- Matériel de formation personnalisé et participation aux stratégies de gestion du changement.
- Consultant : Fournir des conseils sur divers sujets liés aux centres de contact, notamment.
- Migration vers le cloud et modernisation technologique.
- Gestion de l'effectif et gestion de l'assurance qualité.
- Indicateurs de résultats, production et analyse des rapports.
- Gestion du changement et engagement des employés.

© Bell Canada, 2026. Tous droits réservés. - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

- Partage des connaissances : utiliser les pratiques exemplaires de l'industrie et l'apprentissage interne pour accroître continuellement la valeur pour les clients.

Exigences

- Diplôme universitaire.
- 7 à 10 ans d'expérience dans un environnement de centre de contact client.
- Connaissance du fonctionnement des centres de contact et de leurs relations avec d'autres unités commerciales au sein d'une organisation.
- Capacité d'élaborer et d'illustrer les processus opérationnels des centres de contact, la gestion des processus et les approches et processus liés aux outils de gestion de la qualité des interactions.
- Capacité reconnue de réaliser des projets avec des clients et d'obtenir des résultats concrets.
- Esprit d'innovation avec la capacité d'analyser et de rechercher des solutions qui répondent aux besoins des clients tout en améliorant la rentabilité.
- Capacité démontrée de travailler efficacement avec les équipes interfonctionnelles et d'établir de solides relations de travail.
- Excellentes compétences en communication écrite et verbale en français et/ou en anglais.
- Solutions d'esprit analytiques et orientées : capables d'identifier les besoins des entreprises, d'analyser les problèmes et de recommander des solutions efficaces.
- Expérience dans la préparation des présentations, propositions ou rapports.
- Contingents à voyager occasionnellement pour des réunions avec des clients et des événements de l'industrie.

Attribut.

- Une connaissance approfondie des technologies dans les centres de contact (par exemple Genesys, Nice).
- Expérience avec les solutions d'IA, chatbot et d'automatisation.
- Certifications professionnelles: PMP, Agile, Prosci, etc.
- Cote de sécurité fédérale.

Conditions et candidature

Les postes au Québec exigent une maîtrise adéquate du français. L’annonce de Bell emploie le masculin générique uniquement pour alléger sa rédaction.

Pour un poste hybride, la personne doit résider au Canada et travailler dans un bureau désigné de Bell au moins trois jours par semaine. L’entreprise adapte les horaires aux besoins du service pour faciliter la conciliation travail-vie personnelle.

La candidature doit être déposée sur le portail de Bell. Les envois par courriel sont exclus.

Bell offre un salaire concurrentiel et une gamme d’avantages pour son personnel et les familles. Les soins médicaux, dentaires, de la vue et de santé mentale sont accessibles dès l’entrée en fonction, selon les besoins. Le personnel reçoit un rabais de 35 % sur les services et bénéficie d’offres exclusives chez les partenaires.

Bell cherche à offrir un milieu de travail inclusif et accessible où chaque personne peut se sentir à sa place, respectée, soutenue et reconnue.

Bell recrute pour chaque poste affiché, sauf indication contraire. L’entreprise s’engage à expliquer clairement son processus. Bell vise l’égalité d’accès à l’emploi et invite les personnes qui ont besoin d’un accommodement à le signaler pendant le recrutement. Les demandes peuvent être traitées de façon confidentielle par l’équipe de recrutement. Le formulaire de rétroaction ou la page sur l’accessibilité de Bell permettent de poser une question ou de faire un commentaire.

Bell peut recourir à l’intelligence artificielle pour évaluer certains éléments d’une candidature. La politique de confidentialité de Phenom détaille la collecte, l’utilisation et la communication des données personnelles. Dans Chrome, la traduction est accessible par le menu à trois points.

Bell figure parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada.

© Bell Canada, 2026. Tous droits réservés. - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

432833 · Conseiller d'affaires principal, centre contact

Présentation

Pour Bell, les liens entre les gens motivent l’exploration et l’innovation. L’entreprise mise sur des réseaux de premier plan, des outils fondés sur l’IA et des expériences numériques pour améliorer le quotidien, le travail et les loisirs.

Bell donne à ses équipes les moyens d’agir grâce aux technologies avancées, aux outils d’IA et à un milieu qui favorise la collaboration, la créativité et la progression. L’entreprise invite à rejoindre une équipe diversifiée pour faire évoluer la façon dont les gens communiquent et les possibilités qui en découlent.

L’équipe Bell Marchés Affaires innove pour les grandes entreprises. Elle livre des solutions d’Internet des objets, de mobilité et de 5G, d’infonuagique, de cybersécurité, de voix, de collaboration et de centres de contact, ainsi que des services Internet et des réseaux privés.

Ce rôle aide Bell à maintenir sa position de premier fournisseur de services de prochaine génération et de connexions numériques destinés aux entreprises et aux gouvernements.

Pour retrouver l’offre sur le portail de Bell, recherchez la réquisition 432833.

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

© Bell Canada, 2026. Tous droits réservés. - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™