

# Formateur Client TELUS

## Description de poste

---

### Aperçu

Nous œuvrons dans la vente de produits et services mobiles à l'échelle nationale et nous ne négligeons rien pour fidéliser nos clients actuels et en acquérir de nouveaux en offrant une valeur intrinsèque élevée de la marque, une expérience client exceptionnelle et une excellence opérationnelle.

Le formateur fournit des solutions de formation personnalisées et novatrices aux clients, nouveaux et actuels, qui souhaitent apprendre comment tirer le maximum de leur téléphone intelligent de TELUS. Ce service à valeur ajoutée permettra à TELUS de se démarquer davantage de ses concurrents dans les secteurs de la vente au détail et des services mobiles.

Le rôle principal du formateur est d'animer des séances de formation individuelles ou en groupe à des emplacements sélectionnés (tant en point de vente Digital Communication ou chez des clients affaires) . Ces séances sont adaptées aux besoins spécifiques du client et ont l'objectif de fournir une expérience client captivante et exceptionnelle.

Le rôle secondaire du formateur est d'agir à titre d'ambassadeur du programme Centre d'apprentissage et de travailler de concert avec tous les membres de Digital Communication tant Solutions Consommateurs qu'Affaires. Le spécialiste de l'apprentissage est chargé d'informer les membres du personnel des emplacements auxquels il est affecté au sujet du programme pour favoriser leur participation et en assurer l'exécution réussie.

Le rôle tertiaire est en de vente où le formateur pourra compléter les ventes via des produits ou services additionnels tous en promettant le programme de référence Digital Communication.

Le formateur sera basé de notre point de vente de Sainte-Dorothée possédant l'infrastructure assurant le succès.

---

### Compétences

- Vous possédez des aptitudes exceptionnelles pour le service à la clientèle et la volonté d'offrir une expérience client incomparable.
- Vous avez une passion pour la technologie mobile, jumelée à la capacité et à la patience nécessaire pour la démystifier et la simplifier auprès d'une clientèle composée à la fois d'amateurs de technologie et de novices.
- Vous avez une grande curiosité intellectuelle et une passion pour le travail en équipe et le développement de relations interpersonnelles.
- Vous manifestez une compréhension de l'étiquette commerciale et des sensibilités culturelles.
- Vous avez la capacité de travailler sous pression et de respecter des échéances serrées avec un minimum de supervision dans un environnement dynamique en constante évolution exigeant qualité, créativité et cohérence.
- Vous avez d'excellentes aptitudes pour la communication verbale et écrite, ainsi que pour l'animation
- Vous avez de la facilité à communiquer devant un public.
- Vous avez des aptitudes éprouvées pour la gestion du temps et d'excellentes compétences organisationnelles.

- Vous avez démontré des compétences en résolution de problèmes et en dépannage.
- Vous faites preuve de fiabilité et de disponibilité pour travailler selon un horaire flexible, et savez accueillir le changement avec enthousiasme.
- Vous pouvez travailler durant les heures normales d'ouverture des magasins.
- Vous disposez d'un moyen de transport fiable, car vous aurez à effectuer des déplacements (\_\_\_% de votre temps sera alloué aux déplacements).
- Vous avez l'expérience ou les compétences requises suivantes :
  - Deux ans d'expérience dans les domaines des ventes au détail, du service à la clientèle ou du soutien technique;
  - Deux ans d'expérience de la formation en classe ou de l'encadrement.
- Vous avez de bonnes connaissances informatiques, notamment MS Office (Word, Excel et PowerPoint).
- Un diplôme d'études postsecondaires serait un atout.
- Vous êtes bilingue, un atout important dans certains marchés.

## Formateur Client TELUS (suite)

**Responsabilités** Le tableau ci-dessous donne un aperçu des responsabilités liées au poste.

<b>Formation et soutien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adapter les séances de formation (allant d'un niveau de base à avancé) en fonction des connaissances du client</li> <li>▪ Proposer une formation personnalisée, conviviale, professionnelle et captivante, sous forme de séances individuelles ou en petits groupes, en vue de fournir une expérience client exceptionnelle</li> <li>▪ Gérer les sondages d'après formation auprès des clients</li> <li>▪ Fournir une vue d'ensemble de la séance à l'aide des sondages d'appréciation de la séance de formation</li> <li>▪ Évaluer et documenter l'efficacité de la formation et suggérer des améliorations à apporter au programme</li> <li>▪ Faire le suivi auprès du client quant aux mesures proposées à prendre</li> </ul>
<b>Ambassadeur du programme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informer les membres DC pour s'assurer que le programme est utilisé efficacement et favorise la vente</li> <li>▪ S'assurer que la formation est présentée comme étant un service de grande valeur auprès de l'équipe et des clients</li> <li>▪ Communiquer les réussites des clients en matière de formation aux équipes des magasins</li> </ul>
<b>Vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Complémenter les ventes via l'ajout de produits et services tant maison que TELUS</li> <li>▪ Promouvoir le référencement (clients 1-5 unités vers Solutions Consommateur et 6 et plus unités vers Solutions Affaires)</li> </ul>

