

United States Jobs Expertini®

Bilingual (EN/FR) Customer Support Specialist

[Apply Now](#)

Company: Notified

Location: El Segundo

Category: other-general

For this opening we will consider candidates from the following locations:

Toronto,ON,Canada | ,
Canada;;AB,Canada;;MB,Canada;;ON,Canada;;QC,Canada;Calgary,AB,Canada;Kingston,ON,Can
United States;;AL,United States;;AZ,United States;;FL,United States;;GA,United
States;Chicago,IL,United States;El Segundo,CA,United States

, a segment of West Technology Group, is hiring a Bilingual Customer Support Specialist.

Ideally, we would like this role to be based out of our Toronto office located at 155 University Avenue. Our expectation at this time is that you would work in the office Tuesday, Wednesday & Thursday with flexibility to work from home on Monday and Friday.**If there is not an office within a commutable distance, we may consider this as a remote position in Canada or the United States depending upon the experience and location of the candidate.**

Fluency in both English and French are required. Please submit your resume in English.

Job Summary: The Bilingual Customer Support Specialist team manages the delivery of services to clients to ensure that SLAs (service level agreements) and KPI (key performance indicators) are met or exceeded. Builds and maintains strong client relationships and provides day-to-day client advice and support for their various IR and PR needs. Activities may involve both short- and long-term commitment of service and vary significantly in value/strategic importance.

Essential Duties:

Provides day to day client advice, working to maintain strong client relationships.

Under general direction, assists business owners and stakeholders in defining business and system requirements.

Responds to basic unresolved production support issues and participates in analysis and resolution on behalf of the business, escalating more complex issues to senior colleagues.

Under general supervision, assists in solving problems for clients, ensuring that SLAs and KPIs are met.

Communicates client requirements to operational teams when applicable.

Minimum Qualifications:

Education

Bachelor's degree from an accredited college or university required. Equivalent work experience in a similar position may be substituted for educational requirements.

Experience

At least 1 year of experience in a client-facing position required. Experience in support of complex products preferred.

Fluency in English and French required

Other

Communicates clearly with clients via phone, email, and chat

Responds to basic client support inquiries, ensuring they are handled in order of priority

Participates in analysis and resolution of unresolved support issues, escalating more complex issues to senior colleagues

Performs administrative duties including account and user maintenance

Delivers outcomes using good interpersonal skills and organizational skills

Embraces collaborating with teammates

Ability to work occasional overtime during high volume periods

Knowledge of other Notified service offerings

Requires guidance on task initially and requires supervision. In working in a smaller defined area of the role, this continues to expand as the employee gains more confidence and capability.

Applies general knowledge of business developed through education or past experience

No supervisory responsibilities; accountable for developing technical contribution

Uses existing procedures to solve standard problems; analyses information and standard practices to make judgments

Exchanges straightforward information, asks questions and checks for understanding

Displays demonstrated knowledge of, and ability to use and learn various technology tools

Best In Class!

“Best Press Release Distribution Company,” MarTech Breakthrough Awards

“PR Innovation of the Year,” Gold Stevie® Winner, 2023 American Business Awards

“Marketing/Public Relations Solution,” Gold Stevie® Winner, 2023 American Business Awards

ABOUT NOTIFIED

Notified is committed to creating a more connected world by providing you with the tools you need to amplify your story. Together, our platform and our people elevate public relations, investor relations, and marketing for over 10,000 global customers.

We believe everyone has a story to tell and we're passionate about helping people and brands amplify their stories across the globe. We are proud to be the number one provider of enterprise webcasting and investor relations content distribution, as well as a global leader in

press release distribution. Our clients have used Notified to monitor over 2 billion social media conversations and every year we run more than 100,000 events!

Our products are built so storytellers can do their best work. But we're not just a platform —personalized, caring service is how we operate. We add a personal touch to everything we do. We strive to deliver wisdom and insight by helping our clients reach global and targeted audiences, measure outcomes, and fulfill their commitments.

CULTURE AND BENEFITS

At Notified, we aim to help our employees and their families maintain a healthy work/life balance and build a financially secure future. Self-development and learning are key with all our global employees having access to our internal learning and development university DevelopU for career and skills enhancement.

EXAMPLE OFFERINGS:

International work environment – we have offices in 17 countries

Opportunities for innovation and creativity

Hybrid work schedule (office/home)

Comprehensive health insurance with localized options

Extensive learning opportunities via our in-house virtual university with >8,000 online courses, videos, business books and certification preps

Location-specific social outings and company events with amazing colleagues, such as laser tag, board game night, and company-wide trivia night

At Notified we don't just accept difference - we celebrate it, support it, and build success upon it. We are proud to be an equal opportunities employer and no part of this advertisement is intended to discriminate on any grounds.

Notified, un segment de West Technology Group, recrute un spécialiste du support client bilingue. Idéalement, nous aimerions que ce poste soit basé à notre bureau de Toronto situé au 155 University Avenue. Nous nous attendons actuellement à ce que vous travailliez au bureau les mardis, mercredis et jeudis avec la possibilité de travailler à domicile le lundi et le vendredi. S'il n'y a pas de bureau à distance de déplacement, nous pouvons considérer cela comme un poste éloigné au Canada en fonction de l'expérience et de l'emplacement du candidat.

La maîtrise de l'anglais et du français est requise. Veuillez soumettre votre CV en anglais.

Résumé du poste L'équipe de spécialistes du support gère la prestation de services aux clients pour garantir que les SLA (accords de niveau de service) et les KPI (indicateurs de performance clés) sont respectés ou dépassés. Établit et entretient de solides relations avec les clients et fournit des conseils et un soutien quotidien aux clients pour leurs divers besoins en relation de tous nos produits de relations publiques et de relations d'investisseurs. Les activités peuvent impliquer un engagement de service à la fois à court et à long terme et varient considérablement en termes de valeur/importance stratégique.

Tâches essentielles :

Fournit des conseils quotidiens aux clients, en s'efforçant de maintenir de solides relations avec les clients.

En général, aide les propriétaires d'entreprise et les parties prenantes à définir leur exigences commerciales et vis-à-vis nos systèmes.

Répondre aux problèmes de base de support de production non résolus et participer à l'analyse et à la résolution au nom de l'entreprise, en passant les problèmes les plus complexes à ses collègues seniors.

Sous la supervision générale, aide à résoudre les problèmes des clients, en veillant au respect des SLA et des KPI.

Communique les exigences du client aux équipes opérationnelles, aux cas échéants.

Qualifications minimales :

Éducation

Licence d'un collège ou d'une université accréditée requis. Une expérience professionnelle équivalente dans un poste similaire peut remplacer les exigences de formation.

Expérience

Au moins 1 an d'expérience dans un poste en contact avec le client est requis. Expérience dans la prise en charge de produits complexes souhaitée.

Maîtrise de l'anglais et du français

Autre

Communique clairement avec les clients par téléphone, e-mail et chat

Répond aux demandes d'assistance de base des clients, en s'assurant qu'elles sont traitées par ordre de priorité

Participe à l'analyse et à la résolution des problèmes de support non résolus, en transmettant les problèmes plus complexes aux collègues seniors.

Effectue des tâches administratives, y compris la maintenance des comptes et des utilisateurs

Fournit des résultats en utilisant de bonnes compétences interpersonnelles et organisationnelles

Aime collaborer avec ses coéquipiers

Capacité à faire des heures supplémentaires occasionnelles pendant les périodes à fort volume de travail

Connaissance d'autres offres de services notifiés

Nécessite une formation sur la tâche au départ et une supervision. Travaille dans un domaine défini dans un plus petit du rôle, celui-ci continue de s'étendre à mesure que l'employé gagne en confiance et en capacités.

Applique les connaissances générales des affaires développées grâce à l'éducation ou à l'expérience passée

Aucune responsabilité de supervision ; responsable du développement de la contribution technique

Utilise les procédures existantes pour résoudre des problèmes standards; analyse les informations et les pratiques standard pour porter des jugements

Échange des informations simples, pose des questions et vérifie sa compréhension

Fait preuve d'une connaissance démontrée et d'une capacité à utiliser et à apprendre divers outils technologiques.

Meilleur de sa catégorie!

« Meilleure société de distribution de communiqués de presse », MarTech Breakthrough Awards

« Innovation en relations publiques de l'année », lauréate Gold Stevie®, 2023 American Business Awards

« Solution de marketing/relations publiques », lauréate Gold Stevie®, 2023 American Business Awards

À PROPOS DE NOTIFIED

Notified s'engage à créer un monde plus connecté en vous fournissant les outils dont vous avez besoin pour amplifier votre histoire. Ensemble, notre plateforme et nos collaborateurs améliorent les relations publiques, les relations avec les investisseurs et le marketing pour plus de 10 000 clients dans le monde.

Nous pensons que chacun a une histoire à raconter et nous sommes passionnés par le fait d'aider les personnes et les marques à amplifier leurs histoires à travers le monde. Nous sommes fiers d'être le premier fournisseur de diffusion Web d'entreprise et de distribution de contenu relatif aux relations avec les investisseurs, ainsi qu'un leader mondial dans la distribution de communiqués de presse. Nos clients ont utilisé Notified pour surveiller plus de 2 milliards de conversations sur les réseaux sociaux et chaque année, nous organisons plus de 100 000 événements !

Nos produits sont conçus pour que les conteurs puissent faire de leur mieux. Mais nous ne sommes pas seulement une plateforme : un service personnalisé et attentionné est notre façon de fonctionner. Nous ajoutons une touche personnelle à tout ce que nous faisons. Nous nous efforçons de fournir sagesse et perspicacité en aidant nos clients à atteindre des publics mondiaux et ciblés, à mesurer les résultats et à remplir leurs engagements.

CULTURE ET AVANTAGES

Chez Notified, notre objectif est d'aider nos employés et leurs familles à maintenir un équilibre sain entre vie professionnelle et vie privée et à bâtir un avenir financièrement sûr. Le développement personnel et l'apprentissage sont essentiels, tous nos employés du monde entier ayant accès à notre université interne d'apprentissage et de développement DevelopU pour améliorer leur carrière et leurs compétences.

EXEMPLES D'OFFRES :

Environnement de travail international – nous avons des bureaux dans 17 pays

Opportunités d'innovation et de créativité

Horaire de travail hybride (bureau/domicile)

Assurance maladie complète avec options localisées

De nombreuses opportunités d'apprentissage via notre université virtuelle interne avec plus de 8 000 cours en ligne, vidéos, livres de commerce et préparations à la certification

Sorties sociales spécifiques à un lieu et événements d'entreprise avec des collègues extraordinaires, tels que jeu de laser, soirée de jeux de société et soirée-questionnaire à l'échelle de l'entreprise

Chez Notified, nous n'acceptons pas seulement la différence : nous la célébrons, la soutenons et bâtissons notre succès sur cette base. Nous sommes fiers d'être un employeur garantissant l'égalité des chances et aucune partie de cette annonce n'est destinée à discriminer pour quelque motif que ce soit.

[Apply Now](#)

Cross References and Citations:

- 1. Bilingual (EN/FR) Customer Support Specialist Jobs El Segundo ↗**
 - 2. Bilingual (EN/FR) Customer Support Specialist Jobs El Segundo ↗**
 - 3. Bilingual (EN/FR) Customer Support Specialist Jobs El Segundo ↗**
 - 4. Bilingual (EN/FR) Customer Support Specialist Jobs El Segundo ↗**
 - 5. Bilingual (EN/FR) Customer Support Specialist Jobs El Segundo ↗**
 - 6. Bilingual (EN/FR) Customer Support Specialist search El Segundo ↗**
 - 7. Bilingual (EN/FR) Customer Support Specialist job finder El Segundo ↗**
-
- 1. Bilingual (EN/FR) Customer Support Specialist jobs ↗**
 - 2. Bilingual (EN/FR) Customer Support Specialist jobs ↗**

3. Bilingual (EN/FR) Customer Support Specialist jobs ↗

Source: <https://us.expertini.com/jobs/job/bilingual-en-fr-customer-support-specialist-el-segundo-notified-4-j3r25865/>

Generated on: 2024-05-06 by Expertini.Com