

## Role Description

<b>Job Title:</b> Activation Representative	<b>Department:</b> Sales Operations
<b>Reports to:</b> Assistant Manager, Activation and Service Departments	<b>Date:</b> November 2011

### **ROLE DEFINITION**

The Activations Representative processes activation requests, determines customer priority and resolves any issues and customer problems related to phone activation.

### **KEY RESPONSIBILITIES**

- Review transactions prior to activating phones
- Determine the priority in which activations should be carried out
- Enter order information into InfoNet and submit the activation request online
- Perform verifications with network provider if needed
- Ensure all activation requests are submitted prior to the daily deadline
- Generate transaction reports using ESN Manager, record the time and subject of the call in the call register
- Provide effective customer service; respond to customer calls and identify the problem and/or request correctly
- Isolate the potential cause(s) of reported customer problems
- Resolve issues on the phone in collaboration with clients
- Respond to inquiries from Sales Representatives and Customer Service Representatives

### **QUALIFICATIONS & EXPERIENCE**

- 1-2 years experience in a telecommunications/wireless company
- Strong customer service orientation
- Strong organizational and multi-tasking skills
- Excellent oral and written communication skills
- Proficiency with MS Office applications
- Self-starter who can work autonomously yet is a team player
- Fluently Bilingual (French & English) – written and spoken

## Description de Poste

<b>Titre:</b> Représentant(e) aux activations	<b>Département:</b> Opérations Corporatives
<b>Superviseur immédiat:</b> Gestionnaire Adjointe – Service et Activations	<b>Date:</b> Novembre 2011

### DESCRIPTION DU POSTE

Le Représentant aux Activations traite les demandes d’activations, détermine les priorités des demandes et répond aux questions et règle les problèmes des clients reliés aux activations.

### RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

- Réviser les transactions avant d’activer les appareils
- Déterminer les priorités des activations à effectuer
- Entrer les informations des demandes dans InfoNet et soumettre la demande d’activation en ligne
- Effectuer les vérifications auprès du fournisseur de réseau si nécessaire
- S’assurer que toutes les demandes d’activations sont traitées dans le délai établi
- Générer des rapports de transactions en utilisant ESN Manager et enregistrer l’heure et le sujet de l’appel dans le registre d’appels
- Fournir un service à la clientèle efficace; répondre aux appels des clients et identifier le problème et/ou la demande correctement.
- Isoler et identifier les causes potentielles aux problèmes rapportés par les clients
- Résoudre les problèmes via téléphone avec la collaboration du client
- Répondre aux demandes des Représentants aux ventes et des Chargés de Comptes

### QUALIFICATIONS & EXPÉRIENCE

- 1-2 ans d’expérience pertinente dans le domaine des télécommunications
- Orientation service à la clientèle
- Sens de l’organisation et fonctionnement multitâche
- Excellente communication orale et écrite
- Maîtrise des applications MS Office
- Efficacité à travailler seul autant qu’en équipe
- Bilingue (Français et Anglais) – écrit et parlé