



DESCRIPTION DE FONCTION

Agente à l'accueil
Agent à l'accueil

Division : Enquête et soutien

Supérieur immédiat : Inspecteur de la Division enquêtes et soutien

Sommaire de l'emploi :

De façon générale, le ou la titulaire accueille les gens et les dirige, répond au téléphone, achemine les appels, prend les messages et donne des renseignements d'ordre général. Il ou elle assure la communication avec le public et agit avec courtoisie et efficacité de manière à projeter une bonne image de la Régie.

Responsabilités

1. Accueille les personnes qui se présentent au comptoir;
2. Utilise un système téléphonique, filtre les appels et les achemine, prend les messages, annonce les visiteurs aux personnes concernées, fournit et transmet les renseignements demandés;
3. Assure le contrôle de sécurité à la réception et tient à jour les listes de contrôle d'accès;
4. Trie et achemine les télécopies, le courrier et les colis reçus;
5. Fait des recherches, des suivis et des mises à jour dans différentes banques de données;
6. Effectue l'alimentation, le classement, la numérisation des documents, des rapports, des relevés et effectue l'épuration;
7. Traite les demandes reçues et en assure le suivi;
8. Reçoit les paiements, fournit des reçus et tient à jour une petite caisse;
9. Complète des rapports, des formulaires et les transmet aux personnes concernées;
10. Cette description n'est pas limitative, elle contient les éléments principaux à accomplir. La personne peut être appelée à s'acquitter de toute autre tâche connexe demandée par son supérieur.

Exigences :

- Diplôme d'études secondaire (DES);
- Six (6) mois à une (1) année d'expérience pertinente en service à la clientèle;
- Connaissance minimale de l'anglais;
- Habiletés exceptionnelles en matière de service à la clientèle et de communication verbale et écrite avec une clientèle potentiellement difficile;
- Capacité de prendre le contrôle d'un échange téléphonique avec diplomatie et de maintenir ce contrôle tout au long de l'appel en ciblant rapidement l'essentiel;
- Capacité d'effectuer plusieurs tâches en maintenant la qualité la plus élevée du service à la clientèle;
- Capacité d'interagir facilement et de collaborer avec les clients et les collègues;
- Capacité d'analyse et de jugement;
- Aisance à utiliser des outils informatiques et bureautiques.