



Agent(e) – Soutien aux utilisateurs

Département de soutien aux responsables de services de garde en milieu familial

À la recherche d'un employeur intègre et engagé à grandir et faire grandir ?

Entreprenant une nouvelle phase de développement, la Coopérative est à la recherche de gens énergiques et motivés pour créer une nouvelle équipe !

La Coopérative Enfance Famille est gestionnaire de La Place 0-5, l'unique guichet d'accès aux services de garde du Québec, un service offert sur Internet et par téléphone. La Place 0-5 est un carrefour où se rencontrent les familles à la recherche d'une place et les services de garde (CPE et garderie).

Équité, entraide et contribution au mieux-être des collectivités sont les principes directeurs de la Coopérative Enfance Famille. Chaque jour, l'équipe s'engage avec transparence et intégrité à faire d'Enfance Famille, ainsi que ses services, un exemple de qualité et d'efficacité. Nous sommes situés dans Parc-Extension (Métro Parc) et nous offrons un environnement de travail convivial.

Vous êtes bilingue, dynamique et vous aimeriez consacrer vos journées à aider de nouveaux utilisateurs de La Place 0-5 ?

Rôles et responsabilités

Sous la supervision du Chef d'Équipe – Soutien aux utilisateurs, le titulaire du poste offre du support de premier niveau à de nouveaux utilisateurs de notre plateforme. Comme agent, vous avez à cœur la résolution de problème. Vous avez la passion de servir les clients avec un talent hors du commun pour soutenir, calmement, des clients qui ont parfois peu d'habileté à utiliser les outils technologiques. À titre d'Agent – Soutien aux utilisateurs, vous respectez et transmettez les valeurs de l'organisme dans toutes vos actions.

Vos principales responsabilités sont :

- Assurer un support téléphonique de grande qualité, avec tact et patience.
- Soutenir la clientèle et les aider à résoudre des problèmes liés à l'utilisation du site Internet et de sa version mobile.
- Créer des liens de confiance et orienter les nouveaux utilisateurs vers les outils mis à leur disposition sur notre site Internet.
- Traiter les demandes reçues par courriels.
- Transmettre au Chef d'Équipe les informations sur les problématiques vécues par les utilisateurs.
- Aider à réduire les files d'attente téléphoniques du service à la clientèle dédié aux parents.

Exigences

- Diplôme d'études secondaires terminé
- Solides compétences d'identification de problèmes avec la plateforme et sa version mobile
- 1 à 2 ans d'expérience pertinente dans un poste de service à la clientèle ou de soutien technique
- Connaissances et habiletés en bureautique : Windows, Suite Office, navigation Internet
- Bilingue tant à l'oral qu'à l'écrit
- La maîtrise d'une autre langue est un atout (clientèle allophone)

Profil

- Empathie, patience et sens de l'écoute active
- Habiletés interpersonnelles et courtoisie
- Ponctualité et assiduité
- Être un membre positif et actif au sein de l'équipe
- Faire preuve d'autonomie, professionnalisme et de savoir-être
- Flexibilité et capacité d'adaptation
- Capacité à travailler sous pression et à gérer un volume d'appels important et à garder son calme dans des situations difficiles

Conditions de travail

- Date d'entrée en poste souhaitée : 23 Juillet 2018
- Contrat temporaire d'un an avec possibilité de permanence
- Horaire temps plein, du lundi au vendredi, pour un total de 35 heures.
 - Heures d'ouverture du centre d'appels est de 8h30 à 16h30, et 2 jours par semaine à 18h en rotation au sein de l'équipe
- Vacances annuelles : 2 semaines
- Congés de maladie : 5 jours par an après la période de probation de 3 mois et 3 jours mobiles après 1 an de service continu
- Bénéfices et avantages sociaux
 - REER collectif : 1% de votre salaire après 6 mois de travail
 - Congés payés entre Noël et le Jour de l'An
- Salaire : à partir de 14,35\$/heure
- Lieu : 7000, avenue du Parc, Montréal (métro Parc)

Comment postuler

Envoyez votre CV et une lettre de motivation, à l'attention de Tania Matamoros et Karine Boily, à l'adresse suivante : candidature@enfancefamille.org

Veuillez préciser, dans le sujet de votre courriel, le titre suivant : RSG-JUIN 2018

Date limite pour postuler : 8 juillet 2018

SVP ne pas communiquer par téléphone.

Nous contacterons uniquement les candidats retenus pour une entrevue.

**** Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte ***