



Agent(e) – Service à la clientèle Département de soutien aux parents

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 - Service à la clientèle, le titulaire du poste procède à l'ouverture et à la mise à jour des comptes parents et des dossiers des enfants au téléphone. Il agit à titre de référence et de personne-ressource pour les parents à la recherche d'une place en service de garde. Il respecte et transmet les valeurs de l'organisme dans toutes ses actions.

- Assurer un service à la clientèle au téléphone de qualité
- Aller au-delà des besoins de la clientèle « parent »
- Créer des liens de confiance, soutenir et orienter le parent sur notre site Internet
- Offrir au parent l'information nécessaire lui permettant d'effectuer un choix éclairé lors de sa sélection des services de garde
- Sur demande des parents, inscrire les enfants sur les listes d'attente des services de garde utilisateurs de La Place 0-5
- Mettre à jour périodiquement les dossiers des enfants déjà inscrits sur les listes (entrant/sortant)
- Informer la clientèle sur le fonctionnement du guichet d'accès aux places en services de garde
- Participer à la résolution de problèmes et apporter des solutions pertinentes

Exigences

- Diplôme d'études secondaires terminé
- 6 mois à 1 an d'expérience pertinent dans un poste de service à la clientèle
- Connaissances et habiletés en bureautique : Windows, Suite Office, navigation Internet
- Bilingue tant à l'oral qu'à l'écrit
- La maîtrise d'une troisième langue est un atout

Profil

- Habiletés interpersonnelles : courtoisie, patience, politesse, empathie, diplomatie.
- Ponctualité et assiduité
- Aimer travailler avec le public, aisance à communiquer par téléphone
- Faire preuve d'autonomie, professionnalisme et savoir-être
- Flexibilité et grande 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
- Souci du détail et rigueur

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
- 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 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, chef d'équipe – Service à la clientèle, à l'adresse suivante : candidature@enfancefamille.org

Veuillez préciser, dans le sujet de votre courriel, le titre suivant : SAC-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 ***