

<p><b>RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI</b></p>	<p>Sous la responsabilité de la directrice ressources humaines, marketing et service aux membres, le conseiller service aux membres est la référence de la clientèle pour les produits et services offerts par la Coopérative, ainsi que pour le service après-vente. Il est responsable d'offrir la meilleure expérience client possible tout en respectant les directives et procédures établies.</p>
<p><b>PRINCIPAUX PARTENAIRES ET CONTACTS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients</li> <li>• Équipe du service aux membres</li> <li>• Directrice ressources humaines, marketing et service aux membres</li> <li>• Équipe d'installation</li> </ul>
<p><b>PRINCIPAUX OUTILS DE TRAVAIL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateur</li> <li>• Logiciels de prise de rendez-vous et portail clients</li> <li>• Téléphone et casque d'écoute</li> <li>• Imprimante</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILITÉS ET TÂCHES</b></p>	
<p><b>Service à la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux demandes téléphoniques de la clientèle (information, abonnement et désabonnement)</li> <li>• Accueillir avec courtoisie les clients qui se présentent à la boutique</li> <li>• Faire la promotion des produits et services offerts</li> <li>• Effectuer les réservations de service et la prise de rendez-vous selon les demandes du client</li> <li>• Confirmer les rendez-vous pour l'installation des équipements</li> <li>• Maintenir à jour les comptes clients</li> <li>• Recevoir et traiter les plaintes</li> </ul> <p>Réaliser toutes autres tâches connexes nécessaires à l'actualisation de la mission et des mandats de la coopérative.</p>	
<p><b>ATTITUDES ET COMPORTEMENTS (SAVOIR-ÊTRE)</b></p> <p>Les savoir-être sont des éléments clés et font partie intégrante des responsabilités de chaque membre de l'équipe, et ce, afin de maintenir un milieu de travail sain et stimulant</p>	
<p><b>Autonomie :</b> Être responsable et innovateur afin de relever efficacement les défis. Montrer l'exemple.</p> <p><b>Sentiment d'appartenance :</b> Avoir la Coopérative à cœur. Maintenir une image positive de celle-ci tant dans son discours que dans ses actions. Respecter les politiques et les procédures, et être proactif au niveau de l'amélioration continue de la coopérative.</p> <p><b>Collaboration :</b> Toujours faire preuve de collaboration avec les membres de l'équipe. Avoir une attitude positive et être ouvert d'esprit.</p> <p><b>Service à la clientèle :</b> Assurer de saines et respectueuses relations avec la clientèle et les partenaires techniques. Être dynamique et proactif face aux demandes de ceux-ci afin d'assurer leur satisfaction.</p> <p><b>Adaptation et ouverture d'esprit :</b> Démontrer une facilité à s'ajuster à l'horaire de travail et aux travaux en cours. Être ouvert aux nouvelles idées, aux changements et à l'apprentissage en continu. Habileté à travailler dans un milieu structuré, organisé et régi par des normes et standards.</p>	

**Sens des responsabilités et rigueur :** Faire preuve de jugement, assumer ses responsabilités et erreurs. Démontrer une capacité à prioriser les tâches. Faire preuve de détermination et de constance dans son travail.

#### EXIGENCES

##### Formation et expérience

- Diplôme d'études secondaires
- Formation en service à la clientèle ou en secrétariat (un atout)
- Expérience de 6 mois à 1 an dans un poste de service à la clientèle

##### Autres exigences

- Posséder un très bon niveau de français, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Aisance en informatique
- Bilinguisme (un atout)

##### Compétences

- Capacité d'écoute
- Courtoisie
- Diplomatie
- Discrétion
- Dynamisme
- Facilité à communiquer
- Facilité d'adaptation
- Patience

#### CONDITIONS

##### Rémunération

- Échelle salariale entre 16,13\$ et 21,30\$ / heure.
- Poste régulier à temps plein. Selon la nature du poste, le conseiller service aux membres peut être appelé à travailler de jour, de soir ou de fin de semaine.
- Gamme complète d'avantages sociaux.