



DESCRIPTION D'EMPLOI – BUREAU

Approbation

	a	m	j
<i>N. Hamel</i> Nathalie Hamel Dir. Centre de relations clientèle	2015	10	02
<i>F. Bédard</i> François Bédard Chef Rémunération et avantages sociaux	2015	10	06

No dossier : 250

Titre d'emploi : Superviseur
SuperviseureGroupe : D**NATURE DU TRAVAIL**

Assurer le bon fonctionnement opérationnel au quotidien ainsi que la performance d'une équipe d'employés en centre de contacts clients pour offrir un service de qualité auprès de la clientèle de l'Entreprise.

TÂCHES TYPES

1. Élaborer et fournir au gestionnaire des avis, des conseils de développement et d'amélioration de performance des membres de son équipe. Élaborer et fournir des rapports et des recommandations opérationnelles, lorsque requis.
2. Soutenir les employés dans l'application des pratiques d'affaires, en effectuant le soutien technique de première ligne auprès de son équipe.
3. Assurer continuellement la conformité à l'horaire évolutif de son équipe de façon proactive afin de maintenir les livrables attendus.
4. Identifier et répondre aux besoins ponctuels d'informations techniques et de développement des membres de son équipe.
5. Faire du coaching technique ou de la diffusion de contenus techniques et sur les procédures de travail, auprès des membres de son équipe, et en assurer la compréhension.
6. Organiser les activités de développement des membres de son équipe.
7. Maintenir des relations d'affaires harmonieuses avec les intervenants internes pour assurer le bon fonctionnement d'une équipe.
8. Réaliser la rétroaction technique suite à une évaluation ou un suivi de qualité portant sur le travail de son équipe.
9. Effectuer les rappels téléphoniques suite à une insatisfaction et à la demande du client.
10. Effectuer au besoin les tâches dévolues aux représentants en centre de contacts clients.

Les tâches mentionnées reflètent les éléments caractéristiques de l'emploi identifié et ne doivent pas être considérées comme une énumération exhaustive de toutes les exigences occupationnelles inhérentes.

FACTEUR	Connaissances	Apprentissage	Mise à jour des connaissances	Coordination & dextérité	Autonomie	Communication	Conséquence des décisions & des actions	Effort sensoriel	Effort physique	Complexité	Conditions de travail	Total	Classe
DEGRÉ	5	5	2	2	5	3	5	5b	2	5	3	432	10
POINTAGE	75	45	10	8	70	21	75	30	10	70	18	432	10

Émis par la Direction Relations du travail et rémunération globale

Date officielle : 2015 / 09 / 14
A M J