

Approbation

	a	m	j
<i>Marie Carrière</i> Marie Carrière	05	12	31
<i>Michel Lefebvre</i> Michel Lefebvre	05	12	31

No dossier : 201

Titre d'emploi : Représentant service à la clientèle  
Représentante service à la clientèle

Groupe : A

**NATURE DU TRAVAIL**

Recevoir les demandes et plaintes des clients résidentiels et commerciaux; analyser selon les encadrements en vigueur; décider de l'action à prendre, s'assurer que tous les clients sont facturés selon les normes, et effectuer diverses démarches ou enquêtes en vue de récupérer les comptes d'électricité non payés.

**TÂCHES TYPES**

1. Traiter les demandes de service et de renseignements, les informations, les plaintes, les critiques et les réclamations des clients. Effectuer les corrections appropriées.
2. Traiter les messages d'irrégularités émis par le système de facturation, déceler les causes de rejet et apporter les mesures correctives.
3. Calculer et préparer les factures et réclamations qui demandent un traitement spécial, demander un relevé chez le client, dresser un tableau des consommations antérieures et procéder aux ajustements nécessaires.
4. Communiquer avec la clientèle pour obtenir des renseignements concernant la facturation ou pour fournir les résultats des démarches entreprises, les explications, les informations ou les recommandations pertinentes.
5. S'assurer que l'application tarifaire est adéquate; émettre les demandes de vérifications et effectuer les recherches dans les dossiers des clients afin de vérifier les données, préparer des estimés et apporter les corrections dans le système.
6. Préparer et expliquer l'état de comptes aux clients ainsi qu'aux tribunaux; recevoir les appels des clients ayant des comptes en souffrance, convenir d'une entente de paiement et/ou demander un dépôt.
7. Transmettre et recueillir auprès des unités administratives les demandes et/ou les informations, afin de donner suite à ses relations d'affaires avec la clientèle.
8. Vérifier les transactions monétaires et s'assurer que les demandes de corrections ont été effectuées dans les délais prévus.

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	2	3	2	2	2	3	3	3a	3	3	2		
POINTAGE	30	27	10	8	28	21	45	18	15	42	12	256	5

Émis par la Direction Conditions et relations du travail

Date officielle : 2005 / 12 / 31  
A M J

Approbation

	a	m	j
<i>Marie Carrière</i> Marie Carrière	05	12	31
<i>Michel Lefebvre</i> Michel Lefebvre	05	12	31

No dossier : 201

Titre d'emploi : Représentant service à la clientèle  
Représentante service à la clientèle

Groupe : A

TÂCHES TYPES (SUITE)

9. Recevoir les appels des clients concernant le service électrique lors de pannes ou plaintes de service.
10. S'assurer de la facturation des frais de raccordement, de l'obtention des dépôts, préparer ou compléter les inscriptions selon les normes établies.
11. Effectuer la promotion de services tels que: modes de versements égaux, émondage; et préparer ou compléter les inscriptions selon les normes établies.
12. Préparer et signer la correspondance adressée à la clientèle, dans le cadre de ses relations d'affaires.

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		
DEGRÉ	2	3	2	2	2	3	3	3a	3	3	2	Total	Classe
POINTAGE	30	27	10	8	28	21	45	18	15	42	12	256	5

Émis par la Direction Conditions et relations du travail

Date officielle : 2005 / 12 / 31  
A M J