



DESCRIPTION D'EMPLOI – BUREAU

Approbation			
	a	m	j
 Nathalie Hamel Dir. Centre de relations clientèle	2015	10	02
 François Bédard Chef Rémunération et avantages sociaux	2015	10	06

No dossier : 255

Titre d'emploi : Représentant – Centre contact client I
Représentante – Centre contact client I

Groupe : A

NATURE DU TRAVAIL

Assurer le service à la clientèle résidentielle selon les encadrements en vigueur, particulièrement en lien avec la facturation, les emménagements/déménagements, les comptes en souffrance et le service électrique lors de pannes. Effectuer la promotion des produits et services offerts par l'entreprise.

TÂCHES TYPES

- Traiter les contacts clients selon les encadrements en vigueur, incluant l'authentification du client ainsi que la mise à jour de leur dossier.
- Recevoir et traiter les demandes des clients concernant :
 - les explications, les informations et les recommandations liées à la facturation (ex. : mode de paiement et frais d'administration);
 - les corrections et les ajustements à effectuer à la facturation (ex. : transfert de solde, émission de chèque et frais de gestion);
 - les avis d'emménagement et déménagement, et obtenir les renseignements pouvant aider à compléter un dossier pour fins de facturation, tels que codes postaux, dates de déménagement, etc., s'il y a lieu;
 - les comptes en souffrance afin d'expliquer les soldes, convenir d'ententes de paiement et demander un dépôt, si requis;
 - le service électrique lors de pannes;
 - les plaintes de service en informant et dirigeant le client dans sa démarche.
- Effectuer la promotion des différents produits et services disponibles et effectuer les transactions qui en découlent.

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	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	211	4
POINTAGE	30	18	10	8	28	14	30	12	15	28	18	211	4

Émis par la Direction Relations du travail et rémunération globale

Date officielle : 2015 / 09 / 14
A M J