Hydro Québec

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 : 257

Titre d'emploi : **Représentant – Centre contact client II – Recouvrement**

Représentante – Centre contact client II - Recouvrement

Groupe : A

NATURE DU TRAVAIL

Assurer le service aux clientèles résidentielles, commerciales et affaires selon les encadrements en vigueur, pour les activités de recouvrement complexes ou spécialisées. Effectuer la promotion des produits et services offerts par l'entreprise.

TÂCHES TYPES

1. Traiter les contacts clients selon les encadrements en vigueur, incluant l'authentification du client ainsi que la mise à jour de leur dossier.
2. Recevoir et traiter des demandes des clients en recouvrement pour les clientèles résidentielles, commerciales et affaires concernant les activités suivantes:
   - Interruptions de service incluant la négociation des conditions de remise en service;
   - Ententes personnalisées pour clients à faible revenu;
   - Comptes finaux;
   - Dossiers spéciaux et légaux (ex. : successions, huissiers, avocats);
   - Dossiers d'insolvabilités (ex. : faillites résidentielles, commerciales et affaires, endettement agricole, dossier de séquestre);
   - Dossiers de dépôt, suivis et application des lettres de garantie.
3. Effectuer la promotion des différents produits et services disponibles et effectuer les transactions qui en découlent.
4. Effectuer les tâches dévolues au Représentant Centre contact Client I.

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	3	Total	Classe
POINTAGE	30	27	10	8	28	21	45	18	15	42	18	262	5

Émis par la Direction Relations du travail et rémunération globale

Date officielle : 2015 (A) 09 (M) 14 (J)