

Approbation			
	a	m	j
 Claude Lanthier Dir. Exploitation des télécomm.	2011	12	15
 Alice Kieran Chef Rémunération et avantages sociaux	2012	01	03

No dossier : 38

Titre d'emploi : **Agent - Service à la clientèle - Télécommunications**  
**Agente - Service à la clientèle - Télécommunications**

**Groupe : A**

**NATURE DU TRAVAIL**

Recevoir, analyser et traiter les demandes des employés d'Hydro-Québec selon les encadrements en vigueur. S'assurer que la facturation respecte les normes. S'assurer de la satisfaction des clients.

**TÂCHES TYPES**

1. Recevoir, vérifier, préparer et saisir les demandes de services et informer les clients des délais de livraison.
2. Soumettre et faire approuver par un gestionnaire requérant les demandes de services des clients pour fin de traitement. Effectuer le suivi des demandes.
3. Présenter aux clients les différents produits et services disponibles et recommander des solutions adaptées aux besoins des clients. Fournir des informations aux clients sur l'utilisation des services de télécommunications.
4. Communiquer régulièrement avec divers intervenants internes, des fournisseurs et des clients afin de fournir ou d'obtenir des explications et des informations relatives à son travail et aux demandes reçues afin de respecter les délais convenus dans les ententes client. Convenir de nouveaux délais si requis.
5. Recevoir des appels des techniciens, leur fournir des renseignements techniques tels que le type d'appareil, les types d'accès et diverses codifications afin qu'ils effectuent des programmations de services téléphoniques. Recevoir ces informations des techniciens après l'accomplissement des travaux afin d'assurer le suivi de la demande.
6. Recueillir et vérifier les formulaires de demandes particulières des clients évoluant dans un environnement critique. Transmettre la demande aux intervenants concernés.
7. Actualiser et maintenir l'inventaire des produits et services de télécommunications.

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	2	2	3a	3	3	2		
POINTAGE	30	27	10	8	28	14	30	18	15	42	12	234	4

Émis par la Direction Relations du travail et rémunération globale

Date officielle : 2005 / 12 / 31  
 A M J

Approbation			
	a	m	j
<i>C. Lanthier</i> Claude Lanthier Dir. Exploitation des télécomm.	2011	12	15
<i>Alice Kieran</i> Alice Kieran Chef Rémunération et avantages sociaux	2012	01	03

No dossier : 38

Titre d'emploi : **Agent - Service à la clientèle - Télécommunications**  
**Agente - Service à la clientèle - Télécommunications**

**Groupe : A**

**TÂCHES TYPES (SUITE)**

8. Préparer et saisir des données afin de permettre la production de différentes statistiques, rapports de gestion, listes, registres et indicateurs de gestion sur les demandes de produits ou services et les acheminer à la personne concernée.
9. Valider, analyser et saisir les informations servant à la facturation des services aux clients. S'assurer du respect de la tarification et apporter des correctifs à la facturation si requis.
10. Recevoir et traiter les plaintes des clients. Saisir l'information dans les systèmes appropriés.

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	2	2	3a	3	3	2		
POINTAGE	30	27	10	8	28	14	30	18	15	42	12	234	4

Émis par la Direction Relations du travail et rémunération globale

Date officielle : 2005 / 12 / 31  
A / M / J