

Approbation

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

No dossier : 195

Titre d'emploi : Représentant clientèle  
Représentante clientèle

Groupe : A

NATURE DU TRAVAIL

Recevoir les demandes et plaintes des clients reliées aux déménagements et emménagements, pannes, permis; effectuer des appels dans le but de prendre des ententes sur les comptes en souffrance. Effectuer la promotion des produits et services offerts par l'entreprise.

TÂCHES TYPES

1. Recevoir des appels des clients concernant les pannes de courant, faire le suivi du dossier et vérifier la satisfaction des clients suite au rétablissement; communiquer avec la clientèle lors d'interruptions planifiées.
2. Effectuer des appels aux clients ayant des comptes en souffrance, expliquer le compte et convenir d'une entente de paiement.
3. Émettre les ordres de rétablissement lors d'emménagement dans les locaux vacants après s'être assuré que toutes les conditions sont rencontrées; reçoit et traite les permis de raccordement des électriciens.
4. Recevoir les demandes des clients concernant les avis de déménagement et emménagement, émettre et corriger la facturation, les adresses suite à un déménagement.
5. Communiquer avec les clients afin d'obtenir les renseignements pouvant aider à compléter un dossier pour fins de facturation, tels que code postaux, date de déménagement, etc., ou s'il y a lieu, afin de faire corriger des anomalies.
6. Faire la promotion des différents produits et services disponibles tels que les modes de versements égaux et faire la transaction qui en découle.

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	1	2	1	2	2	2	3	2	2	186	3
POINTAGE	30	18	5	8	14	14	30	12	15	28	12	186	3

Émis par la Direction Conditions et relations du travail

Date officielle : 2005 / 12 / 31  
A M J