

Approbation

<i>Michel L</i>	a	m	j
	10	01	07
Michel Lefebvre, Dir. DESCRH			
<i>Carminé De</i>	2009	12	18
Carminé De Benedictis, Dir. Clientèles affaires et commerciale			

No dossier : 200

Titre d'emploi : **Représentant serv. clientèle affaires**  
**Représentante serv. clientèle affaires**

Groupe : A

**NATURE DU TRAVAIL**

Fournir à la force de vente et au client une expertise en matière de facturation reliée à la gestion optimale du compte client.

Recevoir et traiter les demandes et plaintes des clients d'affaires en ce qui concerne les produits et services offerts, analyser, selon les encadrements, pratiques d'affaires et procédures et décider de l'action à prendre.

**TÂCHES TYPES**

1. Assurer au client d'affaires une facturation adéquate et optimale (tarif, puissance souscrite, période de facturation). Émettre, au besoin, des demandes de vérification et effectuer les corrections qui s'imposent.
2. Recommander au client les solutions appropriées afin d'améliorer le facteur de puissance ainsi que le facteur d'utilisation.
3. Assurer le suivi des ententes de contribution et de fourniture en effectuant des recherches et analyses dans divers systèmes ainsi qu'en validant à l'aide de plan.
4. Analyser les comptes du client, créer, préparer et analyser les bilans de gestion de comptes. Proposer les recommandations appropriées.
5. Effectuer les recherches dans les dossiers des clients et au registre de facturation pour la préparation d'estimés, la vérification et correction de fiches d'inscription mal identifiées. Prendre entente avec le client le cas échéant.
6. 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.
7. Identifier les opportunités issues des relations régulières avec la clientèle d'affaires, les transmettre aux personnes responsables et effectuer la promotion de produits et services.

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	3	4	2	2	3	3	4	4a	2	3	2	310	6
POINTAGE	45	36	10	8	42	21	60	24	10	42	12	310	6

Émis par la Direction Expertise et stratégies corporatives en RH Date officielle : 2005 12 31  
A M J



Approbation

<i>Michel Lefebvre</i>	a	m	j
	10	01	07
Michel Lefebvre, Dir. DESCRH			
Carminé De Benedictis, Dir. Clientèles affaires et commerciale			

No dossier : 200

Titre d'emploi : **Représentant serv. clientèle affaires**  
**Représentante serv. clientèle affaires**

Groupe : A

**TÂCHES TYPES**

8. S'assurer de la facturation des frais reliés à la gestion du dossier client et de certains frais de raccordement.
9. Évaluer et obtenir les garanties de paiement. Établir le montant du dépôt selon le calcul de charge.
10. Préparer les dossiers relatifs au traitement des plaintes et témoigner au besoin devant les instances judiciaires ou administratives.
11. Analyser les demandes de services et de renseignements de la clientèle d'affaires et s'assurer qu'elles soient traitées.
12. Créer, préparer et approuver les contrats dans les systèmes de l'entreprise.
13. Recevoir et effectuer des appels aux clients d'affaires incluant ceux pour les comptes en souffrance, expliquer le compte et convenir d'une entente de paiement.
14. Vérifier les transactions monétaires et s'assurer que les demandes de corrections ont été effectuées dans les délais prévus; faire relance, au besoin, auprès des différentes unités administratives pour obtenir les données manquantes ou les raisons des délais d'exécution.
15. Communiquer verbalement ou par écrit avec la clientèle pour obtenir ou fournir des renseignements concernant la gestion du compte du client ou pour fournir les résultats des démarches entreprises.

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	3	4	2	2	3	3	4	4a	2	3	2	310	6
POINTAGE	45	36	10	8	42	21	60	24	10	42	12	310	6

Émis par la Direction Expertise et stratégies corporatives en RH Date officielle : 2005 12 31  
A M J