HEC MONTRĒAL

AGENT, AGENTE – RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE
REGISTRARIAT

Poste régulier, temps plein.

MILIEU DE TRAVAIL

Les principaux champs d'activité du **Registrariat** sont : l'admission, l'inscription, l'organisation scolaire, la surveillance des examens, la délivrance des relevés de notes, des attestations d'études et des parchemins et la gestion administrative des dossiers étudiants. Le Registrariat voit à la gestion et à la conservation des dossiers des étudiants. Il est également responsable de la production et de la transmission des statistiques officielles sur la population étudiante de l'École.

Les **directions administratives de programmes** effectuent la gestion administrative des dossiers étudiants pour les programmes sous leur responsabilité: analyse, traitement technique et divers contrôles liés aux étapes du cheminement de l'étudiant : admission, inscription, horaires, examens, relevés de notes et diplômes.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

L'agent ou l'agente – relations avec la clientèle fournit des renseignements à la clientèle de son secteur de travail, et effectue un ensemble de tâches administratives en soutien au traitement du cheminement des dossiers étudiants et des activités de promotion et de recrutement avec la communauté du MBA. Plus spécifiquement, la personne titulaire de cet emploi:

- Accueille la clientèle et entretient des liens avec les candidats, étudiants et professeurs. Répond aux demandes d'information relatives au programme, aux activités et événements du programme de MBA ainsi qu'au règlement régissant l'activité étudiante. Dirige les demandes vers les personnes appropriées au besoin.
- Recense et analyse les questions des candidats et des étudiants et soumet à son supérieur les éléments pouvant contribuer à l'amélioration du programme.
- Rédige et met à jour différents documents d'information (guides, infolettres, courriels, etc.) et diffuse les communications à l'intention de la clientèle desservie. Tient à jour les listes de diffusion.
- Assure la mise à jour des outils Web (site Web, médias sociaux, sondage, etc.).
- Prépare les dossiers d'admission pour analyse et les transmets au comité d'admission. Effectue la cueillette, la synthèse et l'agencement de renseignements nécessaires à l'étude.
- En tant que membre du comité de sélection, contribue à l'évaluation de certains éléments qualitatifs du dossier d'admission. À l'aide d'une grille d'évaluation, note son appréciation des différentes compétences des candidats.
- Participe à la planification et à l'organisation des activités de représentation et de recrutement pour le programme de MBA (Portes ouvertes, séances d'information, salons d'affaires, webinaires, etc.).
- Représente le programme de MBA et HEC Montréal lors d'activités de représentation ou de promotion.
- Effectue différentes tâches administratives reliées au dossier étudiant (admissions conditionnelles, absences aux examens, besoins particuliers durant un examen, etc.). Soumet à son supérieur les cas litigieux.
- Compile, organise et tient à jour les données et décisions relatives aux activités de son secteur. Extrait des données, les valide, les traite, les transforme, de manière à produire des listes, des indicateurs ou des graphiques, selon les besoins.
- Assure une veille sur les programmes de MBA offerts dans les autres établissements d'enseignement.

PROFIL RECHERCHÉ

- Diplôme d'études collégiales dans une discipline jugée pertinente
- Minimum de 2 années d'expérience de travail pertinente
- Très bonne connaissance des langues française et anglaise, parlées et écrites
- Excellente connaissance des logiciels et des environnements technologiques d'usage courant
- Disponibilité pour effectuer du travail à l'extérieur de l'horaire régulier
- Respect des règles d'éthique relatives à la gestion de dossiers confidentiels
- Connaissance du système d'éducation et du milieu universitaire (atout)
- Connaissance de l'utilisation d'un système de gestion de la relation client (ex. : SalesForce, Desk.com) (atout)

NOS AVANTAGES

- Échelle salariale jusqu'à 51 511 $, selon les années d'expérience pertinente
- 23 jours de vacances annuelles après un an de service
- 15 jours fériés
- Programme de formation et de développement plus généreux que le marché
- Programme d'assurance collective et régime de retraite à prestations déterminées

POUR POSTULER

- Veuillez postuler avant le **dimanche 5 mars à minuit**;
- Directement sur notre site web (www.hec.ca) en cliquant sur le lien suivant : Agent, agente - relations avec la clientèle

HEC Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à présenter leur candidature. L'annonce de cet emploi dans les médias externes peut

se faire simultanément à l'affichage interne à HEC Montréal. Toutefois, les candidatures internes sont traitées en priorité, conformément à la politique de HEC Montréal. Seules les candidatures qui répondent aux exigences de l'emploi en termes de formation et d'expérience seront évaluées.