



**AFFICHAGE PUBLIC
AGENTE OU AGENT DE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

AFFICHAGE HIVER 2019

La SOFAD est reconnue comme le partenaire privilégié des principaux acteurs du réseau de l'éducation pour la recherche, la conception et la diffusion d'outils favorisant l'apprentissage autonome et individualisé. Ses services et ses produits sont offerts aux commissions scolaires du Québec, ainsi qu'aux organisations et entreprises privées qui souhaitent offrir de la formation à distance. Elle compte sur une expertise développée depuis 20 ans par une équipe spécialisée en formation de base, professionnelle et sur mesure, ainsi qu'en technopédagogie. Sa mission ? Favoriser et promouvoir l'accès à la formation à distance et sur mesure, le soutien au développement des compétences et à la réussite éducative, tout en appuyant la démarche pédagogique des tuteurs et des enseignants dans une variété de programmes de formation. www.sofad.qc.ca

Nature du travail :

Le rôle principal de l'agente ou de l'agent de service à la clientèle consiste à favoriser la satisfaction des clients de la SOFAD en assurant un service exceptionnel et personnalisé. Cette personne contribue à l'identification des opportunités et des solutions créatives susceptibles d'améliorer l'expérience client à tous les points de contact.

Principales attributions :

- Répondre aux demandes d'information et de service des clients par téléphone et par courriel
- Accueillir occasionnellement les clients en personne
- Proposer des solutions aux problématiques rencontrées
- Contribuer à une veille des réseaux sociaux
- Collaborer avec les équipes à l'interne
- Effectuer les inscriptions dans le système informatique
- Effectuer diverses tâches administratives
- Contribuer, dans son champ d'expertise, au processus de planification et de reddition de compte
- La liste qui précède n'est pas exhaustive et ne vise pas à énumérer la totalité des attributions et des dossiers pouvant être confiés à la titulaire ou au titulaire du poste.

Formation :

Diplôme d'études secondaires ou diplôme d'études professionnelles ou techniques dans un domaine lié à l'emploi.

Expérience :

Trois (3) ans d'expérience pertinente dans un poste de service à la clientèle ou autres domaines connexes.

Compétences démontrées :

- Aptitude démontrée pour le service à la clientèle et la résolution de problèmes
- Capacité de travailler en équipe et de coordonner simultanément plusieurs tâches
- Maîtrise de Word, Excel, des réseaux sociaux et de la recherche sur Internet.
- Très grande habileté à s'exprimer verbalement en français et en anglais.
- Capacité à écrire correctement le français et l'anglais.
- Connaissance de la formation à distance et du réseau scolaire québécois, un atout

Qualités recherchées :

- Approche client
- Résolution de problèmes
- Organisation
- Capacité d'apprentissage
- Sens du travail d'équipe
- Rigueur, précision et minutie
- Gestion du stress

Conditions de travail :

- Échelle de traitement : 38 000 à 45 000 \$
- Horaire de 35 heures par semaine dans un cadre d'horaire flexible
- Contribution de la SOFAD de 4.89 % du salaire à un REER et de 1,2 % à une assurance collective
- 20 jours de vacances par année
- Jours fériés légaux
- 5 jours additionnels de congé rémunérés lors de la période de Noël et de Pâques
- Lieu de travail : bureaux de la SOFAD à Montréal
- Les autres conditions de travail sont définies par les politiques en vigueur à la SOFAD
- La SOFAD pratique une politique d'équité en matière d'emploi.

Exigence particulière :

- Ce poste exige à l'occasion du travail en dehors des heures régulières.

Dépôt des candidatures :

Les personnes intéressées par ce poste sont invitées à faire parvenir leur dossier de candidature à l'attention du directeur général, Denis Sirois, au plus tard à 16 h, le mardi 6 février 2019, au sirois@sofad.qc.ca. Un accusé de réception sera émis.

Entrevues de sélection

Les personnes retenues seront invitées à une première entrevue par visioconférence le vendredi 8 février 2019. Cette étape servira à choisir les personnes retenues pour une entrevue de sélection.

Les personnes invitées à une entrevue de sélection devront remettre les documents suivants à leur arrivée : copie des diplômes et autres certificats professionnels, liste d'au moins trois (3) références professionnelles.

Toutes les candidatures seront traitées confidentiellement. La SOFAD remercie les personnes qui manifestent leur intérêt. Toutefois, la SOFAD communiquera seulement avec les personnes retenues pour les entrevues.