

## AGENT, AGENTE – SERVICE À LA CLIENTÈLE

### REGISTRARIAT – ZONE INFO

*Poste temporaire, temps plein, mandat d'une année.*

#### MILIEU DE VIE

---

**HEC Montréal** est la première école de gestion au Canada. Centenaire, détentrice de trois agréments internationaux, sa réputation est établie au Québec, au Canada et à l'international. HEC Montréal offre un milieu de travail enrichissant, dynamique, stimulant et multiculturel; véritable carrefour des tendances dans tous les secteurs de la gestion.

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.

La section **Guichet unique** encadre les activités d'information concernant les programmes d'études offerts à HEC Montréal par différents canaux : en personne, au téléphone, par courriels et sur le site Web. Elle effectue les traitements reliés à la gestion administrative du dossier étudiant.

#### RÔLE ET RESPONSABILITÉS

---

L'**agent ou l'agente - service à la clientèle** répond en personne, par courriel ou par téléphone, aux demandes d'informations relatives aux différents programmes d'études offerts à HEC Montréal ainsi qu'aux différentes activités prévues au calendrier universitaire. Elle ou il transige autant avec la clientèle interne (professeurs, employés et collègues des autres départements de HEC Montréal) que la clientèle externe (candidats, étudiants, diplômés). À toutes les requêtes, il ou elle s'assure de donner une information complète, afin d'atteindre l'objectif de service « une demande, une solution ». Plus spécifiquement :

- Pour toute demande d'information, applique les principes et des règles concernant l'accès aux renseignements personnels et confidentiels.
- Offre un service à la clientèle aux candidats, étudiants et diplômés de HEC Montréal en répondant à leurs requêtes au téléphone, par courriel ou en personne.
- Fournit des informations de premier niveau sur les programmes d'études et des renseignements généraux sur les procédures d'admission et d'inscription, les dossiers étudiants, etc.
- Dirige les clients vers les ressources appropriées lorsque l'objet de la requête exige la connaissance spécifique d'un dossier ou des informations approfondies sur les programmes d'études.
- Accompagne le demandeur sur le site Web de l'École ou HEC en ligne, lui indique les liens précis permettant de trouver l'information souhaitée, et lui envoie un courriel avec le lien de sa requête lorsqu'approprié.
- Note les coordonnées des demandes de documentation, prépare les documents requis et effectue les envois postaux.
- Transmet à la clientèle étudiante des documents officiels (états de comptes, attestations d'études, relevés de notes, diplômes, etc.)
- Fournit aux étudiants des renseignements portant sur leur dossier scolaire ou financier et apporte au besoin les corrections nécessaires, tout en assurant le suivi.
- Effectue des transactions relatives au paiement des droits de scolarité.
- Offre un soutien aux personnes éprouvant des difficultés pour accéder à HEC en ligne.
- Valide la conformité des calculatrices et cartes étudiantes.
- Remet les copies d'examen pour correction aux personnes autorisées et, lorsque requis, les récupère.
- Recueille des données et des documents de toute sorte et les transmet à la personne appropriée.
- Trie et achemine le courrier pour les autres campus, les différents services, les chargés de cours et les étudiants.
- Tient à jour l'inventaire des formulaires et des documents au comptoir et veille à ce qu'ils soient disponibles en quantité suffisante.
- Se tient au courant des modifications et des nouveautés reliées aux programmes d'études et aux différentes activités de HEC Montréal, incluant les nouveautés sur la page Web de l'École.

#### PROFIL RECHERCHÉ

---

- Diplôme d'études secondaires
- Minimum de deux années d'expérience en service à la clientèle
- Très bonne connaissance des langues française et anglaise, parlées et écrites
- Bonne connaissance des logiciels de la suite Microsoft (Outlook, Word, Excel) et des environnements technologiques d'usage courant
- Connaissance des principes et des règles concernant l'accès aux renseignements personnels et confidentiels
- Esprit d'équipe
- Habiletés dans les relations interpersonnelles, dans les communications et à vulgariser de l'information
- Souci pour le service à la clientèle
- Excellente capacité à travailler sous pression
- Prêt à travailler des heures supplémentaires en période de pointe
- Ouverture au multiculturalisme
- Expérience en centre d'appels (atout)

#### AVANTAGES

---

- Échelle salariale jusqu'à 42 605 \$, selon les années d'expérience pertinente
- 23 jours de vacances annuelles après un an de service
- 15 jours fériés

- Horaire réduit et compressé durant la période estivale
- Programme de formation et de développement plus généreux que le marché
- Programme d'assurance collective

## SOUMETTRE UNE CANDIDATURE

---

- Directement sur notre site web en cliquant sur le lien suivant : [Agent, agente - service à la clientèle](#)
- Date limite pour postuler : 16 juin 2019 à minuit

**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.**

---