

---

## PRÉPOSÉ, PRÉPOSÉE - SERVICE À LA CLIENTÈLE

### REGISTRARIAT (ZONE INFO)

*Poste régulier, temps plein*

#### 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, 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 **Zone Info** est un centre de contact client dont le mandat de l'équipe est de répondre aux demandes d'information concernant les programmes d'études offerts à HEC Montréal par différents canaux : en personne, au téléphone, par courriel et par clavardage. L'Équipe effectue également les traitements reliés à la gestion administrative du dossier étudiant.

*En cette période de pandémie, le télétravail est privilégié à HEC Montréal. La Zone Info appuie cette approche et s'assure de la qualité du service à la clientèle à l'aide d'outils mis à sa disposition. Par ailleurs, certaines tâches requièrent la présence des employés sur une base ponctuelle en conformité avec les directives de la santé publique.*

#### RÔLE ET RESPONSABILITÉS

---

Le **préposé ou la préposée - service à la clientèle** répond en personne, par courriel, par clavardage 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. Cette personne transige autant avec la clientèle interne (professeurs, employés et collègues des autres départements de HEC Montréal) que la clientèle externe (candidats, étudiants, diplômés). Pour toutes les requêtes, 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.
- Donne un service à la clientèle aux candidats, étudiants et diplômés de HEC Montréal en répondant à leurs requêtes au téléphone, par courriel, par clavardage 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, lui envoie un courriel avec le lien de sa requête, lorsqu'approprié, et le soutien lors des difficultés d'accès.
- Transmet à la clientèle étudiante des documents officiels (états de compte, 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.
- Saisit les retours de correction des examens finaux permettant à l'étudiant de prendre un rendez-vous pour les demandes de vérification.
- Trie et achemine le courrier pour les autres campus et les différents services.
- Tient à jour l'inventaire des formulaires et des documents à la Zone Info 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.
- Consulte tous les documents et outils mis à sa disposition pour être informé des mises à jour des processus, de façon à bien accompagner et diriger la clientèle. Apporte une attention particulière à la qualité et la quantité de travail produit. À cet effet, des données sont recueillies dans un esprit de rétroaction, de coaching et d'amélioration continue.
- Utilise les canaux de communication mis à sa disposition de façon constructive et efficace.
- Participe à la mise en fonction des nouveaux outils et soumet ses suggestions de façon positive et constructive.
- Collabore de manière efficace avec ses collègues dans un esprit d'amélioration des opérations et d'atteinte des objectifs de son secteur de travail.
- Soumet à son supérieur tout dossier requérant une attention particulière; effectue toute autre tâche à la demande de son supérieur ou nécessitée par ses fonctions, permettant de maintenir ou d'améliorer les services de son secteur de travail.

#### 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
- Habiletés dans les relations interpersonnelles (orientation et approche client)
- Esprit d'équipe et de collaboration
- Initiative et autonomie
- Souci du détail, précision dans le travail, rigueur
- Habiletés à communiquer et à vulgariser l'information
- Capacité d'adaptation dans un environnement en changement
- Disponibilité pour travailler en dehors des horaires réguliers de travail en période de pointe
- Expérience en centre de contact client (Atout)

## AVANTAGES

---

- Échelle salariale jusqu'à 44 633 \$, selon les années d'expérience pertinente
- 23 jours de vacances annuelles après un an de service
- 15 jours fériés
- Horaire compressé et réduit durant la période estivale
- Programme de formation et de développement plus généreux que le marché
- Programme d'assurance collective et régime de retraite à prestations déterminées

## SOUMETTRE SA CANDIDATURE

---

- Directement sur notre site web en cliquant sur le lien suivant : [Préposé - service à la clientèle](#)
- Date limite pour postuler : 3 janvier 2021 à minuit

**HEC Montréal reconnaît l'apport essentiel et nécessaire des femmes, des Autochtones, des minorités visibles ou ethniques, des personnes en situation de handicap et des personnes de toute orientation et identité sexuelle, et s'engage à garantir l'égalité des chances à tous les candidats qualifiés. Des valeurs de respect, d'ouverture et d'inclusion sont communes à l'ensemble de notre communauté.**

**HEC Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les membres des groupes désignés à indiquer leur appartenance à ces derniers dans leur dossier de 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.**

---