



Agent.e - Centre 311

Ville de Lévis

📍 2175 Chemin du Fleuve, Lévis, Québec G6W 7W9 | Hybride

👤 3 Postes disponibles

📅 Expire à l'externe le : 31 mai 2024

DESCRIPTION DU POSTE

Ce qui t'attend

En tant qu'agent.e - Centre 311, ton rôle consistera à prendre en charge la clientèle (citoyens.nes, fournisseurs de biens et services, clientèles internes, gens d'affaires, etc.) de la Ville de Lévis, ainsi que les élus.es de tous les arrondissements, afin d'offrir un service à la clientèle permettant de répondre aux plaintes, insatisfactions, requêtes, questions et suggestions, le tout selon les procédures et directives établies. Premier point de contact avec la Ville, tu joueras un rôle essentiel pour comprendre les besoins des citoyens.nes, les informer et les accompagner pour bâtir à chaque interaction, les fondations d'une relation de confiance entre l'organisation et ses citoyens.nes.

L'équipe et l'environnement de travail

Tu aimes quand ça bouge? Au Centre 311, les journées sont bien remplies, toujours différentes! Tu cherches à être stimulé(e)? L'éventail de nos services t'amène à toucher à une multitude de sujets, de la réglementation municipale aux activités de loisirs! Faire partie d'une équipe dynamique, ça te parle? Ici, on s'entraide et on travaille sans cesse à améliorer l'interaction citoyenne. Tu veux faire une différence dans le quotidien de nos 150 000 citoyens.nes? C'est chez nous que ça se passe!

Principales responsabilités

- Analyse, prend en charge et gère les insatisfactions, les requêtes et les suggestions de la clientèle en provenance de diverses sources (en personne, au téléphone, par courriel et par la poste) et prend les décisions relatives au niveau d'intervention à effectuer et en assure le suivi au besoin.
- Est responsable de prendre les actions appropriées relatives à toutes les situations qui sont rapportées par la clientèle.
- Élabore des stratégies d'intervention et propose des solutions à la clientèle (interne et externe) après avoir analysé adéquatement, mais rapidement la situation.
- S'assure de la confidentialité des informations reçues.
- Donne les renseignements relatifs aux différents services municipaux et organismes locaux reliés à la Ville de Lévis et autres organismes.
- Réfère au personnel qualifié, les situations et les questions qui le demandent, selon les procédures et directives déjà établies.

Profil recherché*

- Diplôme d'études professionnelles (DEP) dans un domaine approprié
- Deux (2) ans d'expérience pertinente à la fonction notamment dans un centre d'appel
- Grand souci du détail et de la qualité
- Communication et compréhension orale
- Sens du service à la clientèle et empathie
- Autonomie et débrouillardise
- Habilité à apprendre et à suivre des directives et des procédures établies

Autres informations

- Emploi temporaire d'une durée indéterminée (minimalement 12 mois) avec forte possibilité de prolongation.
- Mode de travail hybride excepté pour la période de formation (2 à 3 mois) en présentiel exclusivement.



Entrée en fonction :
27 mai 2024



Type d'emploi :
Temporaire 12 mois / Temps plein



Quarts de travail :
Jour



Heures de travail :
35.00 h/sem.



Salaire :
\$23.55 - \$34.01 CAD Taux horaire



Syndiqué :
Oui

Documents requis

✔ CV

- Majoration de 10 % sur le salaire pour compenser l'absence d'avantages sociaux durant les 910 premières heures travaillées. Après ces 910 heures, tu auras accès à plusieurs avantages sociaux.
- La cotisation au régime de retraite à prestations déterminées est accessible après 700 heures travaillées dans une année.

Cet emploi est pour toi? Postule maintenant!

La date limite pour postuler est à titre indicatif seulement puisque nous traitons les candidatures en continu. Nous nous gardons le droit d'écourter le concours dans le cas où nous avons trouvé la personne qui correspond au profil recherché.

*Cette liste représente les compétences les plus importantes pour le poste.

La Ville de Lévis applique un programme d'accès à l'égalité en emploi notamment pour les femmes, les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées et invite les personnes qualifiées à présenter leur candidature.

AVANTAGES



Programme d'aide aux employés



Stationnement gratuit



Remboursement de 400\$
au programme accès
mieux-être