

17 NOVEMBRE 2021

AGENT | AGENTE, SERVICE À LA CLIENTÈLE

NUMÉRO DE POSTE : 00021394

STATUT DU POSTE : Temporaire, temps-plein

DIVISION : Distribution, Communications et Marketing

SERVICE : Service à la clientèle

ÉCHELLE SALARIALE : 05 – 49 081 \$ à 59 692 \$

CATÉGORIE SYNDICALE : SFCP

EMPLACEMENT: Montréal

SOMMAIRE DES FONCTIONS

Au sein de l'équipe du service à la clientèle, prend en charge, par un service complet et bilingue, les demandes de renseignements généraux et de conseils et les services de vente auprès de la clientèle. Offre un soutien technique de première ligne aux usagers des sites ONF.ca, CAMPUS, l'École de l'Océan et l'École des médias. Effectue les entrées de données nécessaires et les mises à jour pour le traitement des commandes de DVD et de fichiers numériques, des achats par téléchargement, ainsi que des abonnements à CAMPUS et à l'École des médias dans la base de données appropriés. Participe aux activités administratives du service à la clientèle ainsi qu'à leur amélioration continue.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- Dans l'optique de satisfaire la clientèle, répond à ses questions concernant les produits, les services et les activités de l'ONF ; explique les procédures d'accès aux services de l'ONF, les politiques du site ONF.ca, l'offre et les fonctionnalités de CAMPUS, de l'École de l'Océan et de l'École des médias.
- Propose aux clients des choix de documents appropriés à leurs besoins en consultant les catalogues de l'ONF et en maîtrisant les différentes bases de données de l'ONF.
- Vérifie auprès du service des droits que les produits demandés sont offerts à la vente dans le marché et le territoire visés ; dans les cas où nous avons un distributeur, dirige les clients vers celui-ci en leur indiquant ses coordonnées.
- Offre son soutien à l'agent, service à la clientèle internationale pour le tri des tickets/courriels ; détermine les priorités et redistribue les tickets/courriels pour qu'ils soient traités selon les clientèles attirées au sein de l'équipe.
- À partir de listes établies, répond aux demandes de soumission de prix.
- Traite les commandes et les retours de la clientèle particulière des revendeurs du Canada et des États-Unis.
- À la demande de la coordonnatrice des ventes contractuelles, traite les commandes de DVD, de fichiers numériques ou de matériel à télécharger de certains clients particuliers du Canada et des États-Unis.
- À la demande du coordonnateur, service à la clientèle, fait tous les ajouts et modifications nécessaires (promotions, photos, listes de prix) sur la plateforme McIntyre Media Inc.
- Effectue les entrées des adresses IP et crée au besoin les institutions manquantes pour les abonnements à CAMPUS et à l'École des médias dans la base de données appropriées.
- Perçoit les montants relatifs aux ventes (cartes de crédit/chèques) et vérifie quotidiennement la concordance entre les transactions prépayées avec les rapports.
- Traite les retours de produits pour échange, remboursement ou crédit selon les procédures établies et effectue les transactions informatiques requises.
- Résout les plaintes des clients et, au besoin, les transmet aux personnes concernées.
- Fournit un soutien technique de première ligne aux usagers de ONF.ca et de l'École de l'Océan et aux abonnés de CAMPUS et de l'École des médias, les guide et les oriente à travers notre site. Rapporte les problèmes techniques et fait le suivi des solutions possibles.
- Participe aux tests intégrés et à la mise à jour des sites/plateformes ONF.ca, l'École de l'Océan et l'École des médias.
- Compile des statistiques et des commentaires pertinents en provenance de la clientèle externe ou interne selon les demandes de la chef.
- Visionne des films afin de mieux renseigner la clientèle.
- Effectue des mises à jour dans différentes bases de données.
- En collaboration avec divers partenaires internes, participe à la mise en application de campagnes de télémarketing afin d'accroître les ventes.

- Effectue toute autre tâche nécessaire au bon fonctionnement du service à la clientèle et visant l'atteinte des objectifs communs.

EXIGENCES DE L'EMPLOI

- Diplôme d'études collégiales en communication, en administration, en marketing, en cinéma ou dans une discipline équivalente avec une année d'expérience pertinente en service à la clientèle au sein d'un centre d'appels.
- Maîtrise des nouvelles technologies et capacité à offrir un soutien technique.
- Bonne connaissance de l'industrie cinématographique canadienne en général et des productions de l'ONF.
- Maîtrise des outils de bureautique usuels de la suite MS Office et capacité à apprendre rapidement le fonctionnement d'autres logiciels bureautiques.
- Bilinguisme français et anglais (parlé et écrit).

APTITUDES RECHERCHÉES

- Qualités personnelles et professionnelles appropriées : aptitude à travailler en équipe ou sous pression, tact, bon jugement, courtoisie, autonomie et sens de l'organisation.

Conformément à la [Politique sur la vaccination contre la COVID-19](#), la vaccination complète constitue une condition d'emploi pour les nouvelles recrues, à moins qu'elles fassent l'objet de mesures d'adaptation en raison de contre-indications médicales attestées, de la religion, ou d'autres motifs de distinction illicite en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

Les personnes intéressées à ce poste et possédant les qualités susmentionnées sont priées de faire parvenir leur demande par écrit, **accompagnée de leur curriculum vitæ**, à rh-hr@onf.ca **AU PLUS TARD LE 30 NOVEMBRE 2021.** Veuillez indiquer le numéro de concours : **JR-00021394.**

L'ONF s'est engagé à se doter d'un effectif compétent qui reflète la diversité de la population canadienne. Par conséquent, il favorise l'équité en matière d'emploi et vous encourage à indiquer volontairement dans votre demande si vous êtes une femme, une personne autochtone, une personne handicapée ou un membre d'une minorité visible.

L'ONF s'engage également à instaurer des processus de sélection et un milieu de travail favorisant l'intégration et exempts d'obstacles. N'hésitez pas à nous faire part de vos besoins si des mesures d'adaptation doivent être prises.

Seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées.