



**Réseau FADOQ**  
**Offre d'emploi**  
**Agent service à la clientèle**  
**(Poste permanent à temps plein)**

Le Réseau FADOQ est composé d'organismes affiliés qui a pour mission de :

Rassembler et représenter les personnes de 50 ans et plus dans le but de conserver et d'améliorer leur qualité de vie. Le Réseau défend et fait la promotion de leurs droits, valorise leur apport dans la société et les soutient par des programmes, services et activités.

Le Réseau FADOQ est actuellement à la recherche de candidatures afin de pourvoir au poste d'**agent service à la clientèle**.

Sous l'autorité du directeur général adjoint, la personne qui occupe le poste d'agent de service à la clientèle répond aux demandes de renseignements généraux, donne de l'information au sujet des produits, des services et des politiques de la FADOQ et fournit divers services à la clientèle. La personne voit à l'accueil des visiteurs, à la réception et à l'envoi par télécopieur ou par courriel de correspondances écrites.

Plus spécifiquement, cette personne devra :

- Accueillir les visiteurs ;
- Faire la réception et la répartition des appels téléphoniques à qui de droit, prendre les messages ou transférer les appels à la messagerie vocale ;
- Faire la réception du courriel général de la FADOQ (courriel corporatif), répondre aux questions générales ou les transférer aux personnes concernées et en assurer le suivi ;
- Faire la réception du courrier et des télécopies, les distribuer dans les casiers et en aviser les personnes concernées ;
- Répondre aux demandes de renseignements généraux ;
- Expliquer aux membres potentiels et actuels la nature de l'offre de service et les coûts des services offerts ;
- Recevoir les formulaires de demande de carte de membre (Internet ou courrier) et les transférer à la personne appropriée ;
- Tenir à jour la foire aux questions sur le site Internet en collaboration avec la direction ;
- Traiter et acheminer les plaintes et les questions d'ordre spécifique aux personnes concernées ;
- Saisir à l'ordinateur, réviser, relire et finaliser la correspondance, des formulaires et d'autres documents, au besoin, en soutien aux secrétaires et aux conseillers aux loisirs.

## **Compétences requises**

Les candidats, candidates devront détenir un diplôme d'études secondaires avec une attestation d'études professionnelles en service à la clientèle ou toute autre étude équivalente ainsi qu'une expérience pertinente de plus de 5 ans au sein d'organismes similaires. Les personnes intéressées devront démontrer une excellente maîtrise du français, de fortes aptitudes en communication verbale et écrite ainsi qu'une très bonne connaissance de la suite Office. Elles devront également faire preuve d'autonomie, de créativité et savoir maintenir de bonnes relations interpersonnelles. La maîtrise de l'anglais parlé et écrit est essentielle.

La personne retenue devra être disponible pour une entrée en fonction le 8 janvier 2018. Le Réseau FADOQ procure à son personnel des conditions de travail compétitives incluant un régime de retraite et différents avantages sociaux.

Les personnes intéressées devront faire parvenir leur curriculum vitae au plus tard le 15 décembre 2017 soit :

- **Par courriel** : [ressources.humaines@fadoq.ca](mailto:ressources.humaines@fadoq.ca)
- **Par la poste** :  
Réseau FADOQ  
À l'attention des ressources humaines  
4545, avenue Pierre-de Coubertin  
Montréal (Québec) H1V 0B2
- **Par télécopieur** : 514 252-3154

**Seuls les candidats retenus seront contactés.**