

Description de poste

Agent de soutien technique

Titulaire :

Supérieur immédiat : Josée Lampron, directrice générale

Supervise : S/O

RESPONSABILITÉS	ACTIVITÉS ¹
1. Traiter les appels de service et offrir le soutien technique (50 %)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recevoir les appels, les courriels et les demandes de service ou de support; ▪ Préparer, tenir à jour et transmettre la liste des demandes de service; ▪ Assurer le suivi, principalement téléphonique et électronique, auprès du client; ▪ Réaliser le soutien technique de premier niveau; ▪ Effectuer les opérations nécessaires (recherches, tests locaux, etc.) pour résoudre les problèmes et questionnements rapportés; ▪ Au besoin, discuter avec les ressources et les fournisseurs externes; ▪ Échanger avec le client pour la prise d'information pour établir un diagnostic; ▪ Effectuer les vérifications locales ou à distance pour procéder à la résolution de problème; ▪ Fournir de l'assistance sur l'utilisation des outils de l'entreprise; ▪ Enregistrer toutes actions liées aux incidents et assurer un suivi continu avec les utilisateurs; ▪ Solliciter les nouveaux arrivants par lettre; ▪ Participer à l'évolution des pratiques du service à la clientèle.
2. Effectuer le travail de bureau (40 %)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ouvrir les dossiers clients; ▪ Préparer les appareils; ▪ Effectuer le travail général de bureau (envois postaux, photocopies, achat des fournitures de bureau, codification et classement de documents, mise à jour de bases de données).

¹ La liste des activités n'est pas exhaustive. Elle est indicative de la nature de la responsabilité.

Description de poste

<p>3. Assurer les divers aspects reliés à l'accueil (5 %)</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Accueillir de façon professionnelle les personnes qui se présentent au comptoir;▪ Répondre aux appels téléphoniques;▪ Répondre aux demandes de renseignements;▪ Diriger les demandes de renseignements téléphoniques vers les employés concernés;▪ Percevoir les paiements.
<p>4. Collaborer au développement de l'organisation (5 %)</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Participer aux réunions pertinentes à sa fonction;▪ Apporter une collaboration aux collègues de travail;▪ Collaborer aux procédures administratives de l'organisation;▪ Maintenir à jour ses connaissances.

PROFIL RECHERCHÉ

COMPÉTENCES RELATIONNELLES	COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Courtoisie ▪ Être orienté client ▪ Habileté à la communication écrite 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Initiative ▪ Autonomie ▪ Rigueur ▪ Efficacité (rapidité) ▪ Sens de l'organisation <p>Connaissance des logiciels : Suite Office, Internet</p> <p>Langues : français parlé et écrit, anglais parlé un atout</p>

Scolarité	Expérience
DEP ou DEC dans une discipline pertinente	Un an ou plus d'expérience dans le service à la clientèle et le soutien technique

Autorisée par la directrice générale:

Le :

Signature

Date