

La Ville est à la recherche d'un.e

Agent.e services aux citoyens

Division services aux citoyens

Poste temporaire

De mai à septembre

Classe 5

À partir de 30,11 \$

Sommaire du poste

Relevant de la responsable du service aux citoyens, tu es au cœur des interactions entre la Ville et ses citoyens. Ton rôle est d'offrir un service courtois et efficace en répondant aux demandes variées des citoyens, des visiteurs et des intervenants, que ce soit par téléphone ou de façon électronique. Tu accueilles les citoyens, réponds aux demandes que tu peux traiter ou rediriges celles qui doivent l'être vers la division concernée. Tu crées et mets à jour les dossiers des clients et des entreprises dans le logiciel.

En tant qu'agent.e des services aux citoyens, tu joues un rôle clé dans l'alimentation d'un système informatique essentiel aux opérations de la Ville, qui reçoit plus de 15 000 demandes par année!

Notre offre

- Un milieu de travail diversifié où l'apprentissage et le développement sont encouragés
- Une équipe humaine, dynamique et soudée, toujours prête à s'entraider
- Un taux horaire de 30,11 \$ à 32,63 \$ selon ton expérience, avec 9 % d'indemnité
- Un horaire de 36 heures par semaine, avec les vendredis après-midi de congé à l'année!

Le profil recherché

Tu es une personne polyvalente, reconnue pour ton tact, ta courtoisie et ton excellent service à la clientèle? Voici ce que nous recherchons :

- Diplôme d'études professionnelles (DEP) en secrétariat ou toute autre combinaison de formation et d'expérience jugée équivalente par la Ville.
- Expérience en centre d'appels (un atout).
- Excellente approche client et capacité à offrir un service chaleureux et professionnel.
- Très bonne maîtrise du français (écrit et parlé) et connaissance fonctionnelle de l'anglais (parlé).
- Aisance avec les outils informatiques et saisie de données rapide et précise.
- Gestion des situations délicates avec calme et professionnalisme.
- Grande capacité d'adaptation aux différentes situations et demandes.
- Esprit d'équipe et facilité à collaborer avec divers services.
- Si tu te reconnais dans cette description, on a hâte de te rencontrer!