

Préposé (e) à l'accueil et à l'expérience citoyenne (remplacement congé de maternité)

Le préposé à l'accueil et à l'expérience citoyenne joue un rôle clé en tant que premier point de contact entre la Ville de Blainville et ses citoyens. Il est au cœur de l'expérience citoyenne, offrant un accueil courtois et professionnel, répondant aux demandes de renseignements généraux, communiquant les politiques et informations liées aux services municipaux, et assurant un service de qualité pour la réception des paiements généraux. Par son approche humaine et proactive, il contribue à créer un climat de confiance et de satisfaction dès le premier contact

Nos avantages

Selon les conditions de travail réservées aux employés cols blancs, classe 5

Salaire horaire : 28.81\$ (échelon 1) (+ 8,21 % d'avantages sociaux)

Voici comment tu contribueras à bien servir la communauté soit à :

- recevoir les appels téléphoniques et les courriels de la boîte de courriels d'information générale de la Ville, les filtrer et les diriger aux personnes concernées à l'intérieur des différents services municipaux, selon la nature et l'urgence ou donner l'information demandée lorsque possible;
- assurer le remplacement des différentes réceptions téléphoniques des autres services lorsque requis;
- accueillir la clientèle se présentant à l'hôtel de ville et leur donner l'information demandée ou les diriger vers la personne concernée ou l'endroit requis;
- recevoir les colis et les soumissions, et effectuer la réception du courrier acheminé par livraison spéciale;
- recevoir et filtrer les plaintes et les requêtes des citoyens;
- soutenir et accompagner le citoyen dans l'utilisation des services et des plateformes en ligne que la Ville met à sa disposition;
- procéder à l'émission des cartes citoyen et Accès Blainville non résident ainsi qu'à l'inscription et au paiement des activités municipales et émet des reçus officiels pour les encaissements;
- effectuer la perception de différents paiements de services municipaux, rédiger et générer des rapports journaliers, concilier et balancer les encaissements quotidiens avec les dépôts;
- assurer une vigie des questions posées sur les réseaux sociaux, proposer et publier une réponse;
- procéder à des envois massifs pour des invitations, des rappels promotionnels,
- communiquer avec des citoyens sur divers sujets et effectuer des suivis.

Profil recherché

- Avoir un diplôme d'études professionnelles (DEP) dans un domaine pertinent à l'emploi ou une combinaison de diplômes dans le domaine de la bureautique et/ou du service à la clientèle;
- Avoir une expérience significative d'au moins six (6) mois dans le domaine du service à la clientèle ainsi qu'au niveau du traitement des réseaux sociaux et de la prise d'appels;
- Connaître le milieu municipal (considérée comme un atout important).

En plus des exigences minimales ci-dessus mentionnées, la personne doit être autonome, organisée, être en mesure d'effectuer de manière efficace la gestion des priorités, être rigoureuse ainsi que posséder un sens du service à la clientèle développé. Elle doit faire preuve d'empathie, de discrétion, de discernement, de courtoisie et faire preuve d'une bonne écoute active. De plus, elle doit être à l'aise dans un environnement axé sur le travail d'équipe dans un contexte d'interruptions et en constante évolution.

Horaire

35 heures / semaine

5 jours / semaine

Pour postuler

Consultez la section Blainville Emploi, sur le site Internet de la Ville de Blainville (**blainville.ca/emplois**) et postulez en ligne. Seules les candidatures reçues en ligne via la section Blainville Emploi du site Internet seront considérées. La Ville de Blainville souscrit à un programme d'accès à l'égalité en emploi et les candidatures des membres des groupes visés sont encouragées.

Équité

À la Ville de Blainville, nous avons et appliquons un programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE). En lien avec les principaux objectifs de ce PAÉE, nous invitons les femmes, les autochtones, les minorités visibles et ethniques ainsi que les personnes handicapées à soumettre leur candidature et à s'identifier dans la section prévue à cet effet. Conformément à la Loi sur l'égalité en emploi et parce qu'il n'y a que des avantages à reconnaître la diversité, nous voulons que la Ville de Blainville soit représentative de sa population et de la société québécoise.

De plus, parce que nous voulons en environnement inclusif et accessible, n'hésitez pas à nous faire part de toutes situations où votre candidature nécessiterait certaines mesures d'adaptation. Nous ferons tout en notre possible afin que vous puissiez avoir une évaluation juste et équitable de votre candidature.

Informations supplémentaires

Seules les personnes sélectionnées pour une entrevue seront contactées