



**Titre du poste : Conseiller.ère principal.e bilingue au service à la clientèle**

**Type de poste : temps plein**

**Emplacement : Mississauga, ON**

**Catégorie d'emploi : 3**

**Échelle salariale : 22,89 \$ à 28,18 \$/heure**

**Heures de travail : 36,25 heures/semaine**

**Relevant de : superviseur, services à la clientèle**

**Ce poste d'adresse aux : candidat.e.s internes et externes**

**Métiers spécialisés Ontario (MSO) est un organisme de la Couronne** responsable de la certification des métiers spécialisés en Ontario, ce qui comprend :

- **Mettre sur pied des programmes d'apprentissage**, y compris des normes de formation, des normes de programmes d'enseignement et des examens de certification
- **Évaluer l'expérience et les qualifications** des personnes qui n'ont pas complété un programme d'apprentissage en Ontario
- **Émettre des certificats de qualification** pour tous les métiers assortis d'examens de certification
- **Renouveler les certificats de qualification** pour les métiers à accréditation obligatoire
- **Tenir un registre public** des personnes autorisées à exercer un métier à accréditation obligatoire
- **Effectuer des recherches** sur l'apprentissage et les métiers spécialisés

Le ou la conseiller.ère principal.e bilingue du service à la clientèle relève du superviseur des services à la clientèle au sein du *Service à la clientèle*. Le ou la titulaire mettra à profit ses compétences en matière de service à la clientèle et sa connaissance de Métiers spécialisés Ontario (MSO) pour satisfaire aux besoins et aux attentes des clients par l'intermédiaire d'un centre de service téléphonique à la clientèle. Le ou la titulaire de ce poste est le « visage » de MSO. Cette personne fournit et traite des renseignements en réponse aux demandes d'information, aux préoccupations et aux requêtes concernant MSO.

**Responsabilités :**

- Assister les clients dans un environnement de centre de contact exigeant et à haut volume, en fournissant de manière appropriée les produits, les services et les renseignements aux membres et aux clients de MSO ;
- Coordonner la traduction des produits de MSO de l'anglais au français et vice versa ;
- Aider à résoudre les situations, les escalades ou les problèmes associés au service à la clientèle et se comporter avec les clients de manière professionnelle ;
- Fournir des renseignements et satisfaire aux demandes des clients en répondant aux appels entrants, aux courriels ou en personne (comptoir d'accueil) et en effectuant des appels sortants ;
- Écouter les clients pour obtenir tous les renseignements nécessaires, évaluer leurs besoins et y répondre rapidement et de manière appropriée ;
- Atteindre des objectifs de performance spécifiques grâce à des compétences supérieures en matière de service à la clientèle ;
- Répondre aux demandes et aux plaintes des clients de manière professionnelle et courtoise et les référer, si nécessaire, à la personne qui saura répondre de manière appropriée à leurs demandes de renseignements supplémentaires ;
- Préparer, tenir à jour et analyser les dossiers dans le système informatique, compléter les rapports et les registres des appels, et effectuer promptement des recherches concernant les situations problématiques ;
- Utiliser des compétences en matière de résolution de problèmes pour satisfaire aux besoins des clients difficiles ou exigeants, pour résoudre des conflits et pour prendre des décisions appropriées ;
- Participer à des projets spéciaux visant à améliorer les processus et les systèmes au sein du centre de service à la clientèle ;
- Travailler en collaboration avec les parties prenantes, les partenaires et les collègues des autres services afin d'assurer une interface impeccable avec les membres et les clients ;
- Assurer une présence à la réception lorsque cela est nécessaire ;
- Autres tâches assignées ;
  - Assurer la liaison avec les différents services afin de répondre rapidement et de façon efficace aux demandes et aux préoccupations des clients
- Être en mesure d'identifier les problèmes et les risques potentiels et d'assumer la responsabilité des solutions ;
- Établir et entretenir des relations avec les clients et nos partenaires ;
- Mettre à jour et entretenir les bases de données des parties prenantes.

**Qualifications :**

- Maîtriser le français et l'anglais à la lecture, à l'écrit et à l'oral ;
- Expérience pertinente de plusieurs années dans un centre d'appels ;

- Connaissances informatiques (système d'exploitation Windows et navigation sur Internet);
- Faire preuve de souplesse lors des rapports avec les clients par le biais de plusieurs canaux, notamment le téléphone, le courrier électronique et les rencontres en personne ;
- Aptitude manifeste à communiquer de façon efficace ;
- Expérience du travail dans un environnement syndiqué et exigeant ;
- Diplôme d'études collégiales ou diplôme universitaire dans n'importe quelle discipline ;
- Compétences en matière de leadership et capacité d'encadrer et de guider les membres juniors de l'équipe ;
- Connaissance des meilleures pratiques, théories et principes en matière de service à la clientèle ;
- Connaissance des programmes, des services et de la structure organisationnelle de MSO ;
- Connaissance de la suite Microsoft Office (Excel, Word, Outlook, Teams) ;
- Compétences de niveau supérieur en français, tant à l'oral qu'à l'écrit.

**Compétences requises :**

- Expérience du respect des délais et de la gestion simultanée de plusieurs tâches ou projets ;
- Compétences et techniques de communication orale pour servir les clients de façon efficace ;
- Flexibilité pour travailler entre 7 heures et 19 heures et éventuellement le soir et la fin de semaine en fonction des besoins futurs ;
- Solides compétences en matière de gestion du temps. Capacité à travailler dans un environnement au rythme soutenu axé sur les échéances ;
- Excellentes capacités d'organisation ;
- Capacité à travailler de manière indépendante et dans un environnement d'équipe ;
- Compétences efficaces en matière de communication orale et écrite ;
- Excellentes compétences interpersonnelles ;
- Compétences de niveau avancé en français ;
- Compétences exceptionnelles en matière de service à la clientèle et capacité de réagir dans un environnement exigeant ou dans des situations difficiles.

\*Ce poste est représenté par le SEFPO.

\* Seul.e.s les candidat.e.s sélectionné.e.s pour une entrevue seront contacté.e.s.

Comment postuler : Veuillez envoyer votre curriculum vitae avant le 23 avril 2024 à 17 heures à [careers@skilledtradesontario.ca](mailto:careers@skilledtradesontario.ca). Seules les candidatures envoyées par courrier électronique seront acceptées. Assurez-vous de mentionner le numéro de concours suivant dans l'objet de votre courriel : **STO-008-24 – Conseiller.ère principal.e bilingue au service à la clientèle**. Nous

remercions les candidats et les candidates de leur intérêt et nous contacterons ceux et celles dont les compétences, les connaissances et l'expérience correspondent le mieux aux exigences du poste.

Métiers spécialisés Ontario adhère aux principes de la diversité et s'engage à créer un milieu de travail inclusif. Notre objectif est d'attirer, de former et de retenir des employés très talentueux issus de milieux divers, ce qui nous permet de profiter d'une grande variété d'expériences et de perspectives. Conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario, à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et à la politique en matière d'accommodements de Métiers spécialisés Ontario, des accommodements seront fournis à tout moment du processus d'embauche, à condition que le ou la candidat.e fasse part de ses besoins en accommodements à Métiers spécialisés Ontario. Nous acceptons les candidatures de toutes les personnes qualifiées.

Métiers spécialisés Ontario est un employeur qui  
souscrit au principe de l'égalité d'accès à l'emploi.