Agent(e) à l'information – Centre d'appels (temporaire)

Description

Le titulaire du poste soutient les demandeurs ou titulaires de permis du Bureau de la sécurité privée (le « BSP ») dans l'ensemble du processus pour l'obtention d'un permis, et s'assure de leur fournir toute l'information nécessaire au bon cheminement de leur demande, en offrant un service à la clientèle impeccable. Il est responsable de répondre aux demandes d'information par téléphone ou par voie électronique et, au besoin, diriger la clientèle vers les personnes-ressources appropriées. L'agent a pour rôle principal de répondre aux appels entrants afin d'aider, de fournir des informations et de diriger la clientèle vers les ressources appropriées à leurs demandes tout en s'assurant d'offrir un service impeccable.

Principales responsabilités / activités

- Répondre de façon précise et efficace aux questions de la clientèle, incluant le statut d'une personne inscrite au Registre des titulaires de permis
- Orienter et accompagner les personnes pour l'obtention d'un permis
- Effectuer des appels de suivi auprès des titulaires de permis
- Assurer les communications écrites et verbales avec les divers intervenants
- Produire des lettres, rapports et tout autre document administratif, le cas échéant
- Diriger les demandes de renseignements spécifiques vers les personnes-ressources appropriées (plaintes, informations juridiques, etc.)
- Effectuer des remplacements au sein de l'équipe
- Réaliser toute autre tâche confiée par son supérieur immédiat et sa direction

Exigences requises

- AEC en service à la clientèle, bureautique ou toute autre formation jugée équivalente
- Minimum de 2 ans d'expérience dans des fonctions similaires
- Rapidité et précision dans l'entrée de données
- Expérience en milieu professionnel
- Expérience du service à la clientèle
- Maîtrise du français et de l'anglais [parlé et écrit]
- Capacité à travailler simultanément avec plusieurs logiciels et outils informatiques tout en communiquant efficacement avec le client
- Connaissance du milieu de la sécurité privée [atout]
- Maîtrise des logiciels de la suite Office et aptitude élevée en informatique

Qualités requises

- Offrir un service à la clientèle hors pair :
- Comprendre et anticiper les besoins des demandeurs et titulaires de permis
- Courtoisie et dynamisme
- Professionnalisme
- Assiduité
- Autonomie et minutie
- Sens de l'organisation, souci du détail et gestion des priorités
- Facilité d'adaptation
- Intégrité, rigueur et transparence
- Capacité à travailler sous pression
- Disponibilité et sens de l'engagement
- Facilité à s'exprimer de façon professionnelle à l'oral et à l'écrit
- Capacité de travailler en équipe

Note : Le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine

Il s'agit d'un poste entre 22,5 et 37,5 heures par semaine.

Faites-nous parvenir votre curriculum vitae, accompagné d'une lettre de présentation, par courriel, à l'adresse **carriere@bspquebec.ca**.