

PRÉPOSÉ, PRÉPOSÉE AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

REGISTRARIAT – INFORMATION À LA CLIENTÈLE

Poste temporaire, temps plein, pour une période approximative d'une année avec possibilité de prolongation.

Milieu de travail

HEC Montréal est la première école de gestion au Canada. Centenaire, détentrice de trois agréments internationaux, sa réputation est établie au Québec, au Canada et à l'international. HEC Montréal offre un milieu de travail enrichissant, dynamique, stimulant et multiculturel; véritable carrefour des tendances dans tous les secteurs de la gestion.

Le **Registrariat** représente le centre de service administratif responsable des principaux champs d'activités tels que: l'admission, l'inscription, l'organisation scolaire, la surveillance des examens, la délivrance des relevés de notes, des attestations d'études et des parchemins. Il voit également à la bonne gestion des dossiers étudiants ainsi qu'aux statistiques officielles de la population étudiante.

L'**équipe Information à la clientèle** s'assure d'être un canal de transmission performant en ce qui concerne la diffusion de l'information relativement aux multiples programmes d'études offerts par HEC Montréal ainsi que pour l'ensemble des différentes activités prévues au calendrier universitaire.

Rôle et responsabilités

Sous la responsabilité du directeur – Information à la clientèle, la personne:

Service à la clientèle

- Fournit des renseignements de première ligne et s'assure de trouver des solutions efficaces pour l'ensemble des requêtes entrantes (appels, courriels, contacts directs).
- Réfère et guide les clients vers les ressources appropriées lorsque l'objet de la requête exige la connaissance spécifique d'un dossier ou des informations approfondies sur les programmes d'études.
- Accompagne le demandeur sur le site web de l'école, lui indique les liens précis afin de trouver l'information plus efficacement.
- Fournit aux étudiants des renseignements portant sur leur dossier scolaire ou financier.
- Transmet à la clientèle étudiante des documents de nature officielle (facturation, attestations d'études, relevés de notes, etc.).
- Offre un soutien aux personnes éprouvant des difficultés pour accéder à leur compte étudiant.

Administratif

- Veille aux demandes de documentation, prépare les documents requis et effectue les envois postaux.
- Effectue des transactions relatives au paiement des droits de scolarité.
- Valide la conformité des calculatrices et des cartes étudiantes.
- Remet les copies d'examens pour correction auprès des personnes autorisées.
- Applique les principes et les règles relatifs à l'accès aux renseignements personnels et confidentiels.

Profil recherché

- Diplôme d'études collégiales (pertinent à la fonction)
- Minimum de deux années d'expérience de travail en service clientèle réalisées préférablement dans un centre de contacts-clients.
- Habilités dans les relations interpersonnelles et souci marqué pour le service à la clientèle.
- Très bonne connaissance des langues française et anglaise, parlées et écrites.
- Grande capacité à vulgariser de l'information complexe et procédurale, tant à l'oral qu'à l'écrit.
- Connaissance des environnements technologiques et de la suite Microsoft Office.
- Capacité à travailler sous pression et avec un minimum de supervision.
- Flexibilité pour effectuer des heures supplémentaires en période de pointe.
- Expérience en centre d'appel représente un atout considérable.

Échelle salariale jusqu'à 40 154 \$, selon les années d'expérience pertinentes. 20 jours de vacances annuelles après un an de service. 15 jours de congés annuels. Programme d'assurance collective. Programme de formation et de développement plus généreux que le marché.

Soumettre sa candidature :

- avant le **dimanche 21 février à minuit**;
- à l'adresse courriel : rh.dotation@hec.ca ;
- en inscrivant « **Préposé, préposée au service à la clientèle** » dans l'objet du courriel.

HEC Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à présenter leur candidature. L'annonce de cet emploi dans les médias externes peut se faire simultanément à l'affichage interne à HEC Montréal. Toutefois, les candidatures internes sont traitées en priorité, conformément à la politique de HEC Montréal. Seules les candidatures qui répondent aux exigences de l'emploi en termes de formation et d'expérience seront évaluées.