



Carrefour  
jeunesse-emploi  
de Frontenac

# Agent(e) du service à la clientèle

Temps plein

418 335-0802 | rh@cjefrontenac.com | www.cjefrontenac.com  
257, rue Notre-Dame Ouest Thetford Mines, Québec G6G 1J7

**Tu veux faire la différence auprès des jeunes et de la communauté?**

**Tu cherches un poste valorisant et motivant, joins-toi à notre équipe créative où les projets sont stimulants!**

**Ce poste est pour toi!**

## **Ton rôle :**

Ce poste est primordial au sein de notre équipe, tu seras le visage d'accueil de nos clients. Tu répondras à la clientèle (téléphone, en personne, médias sociaux), fait le suivi des diverses demandes en marketing & communication et s'occupe des courriels d'information générale de la clientèle. Elle est disponible pour les questions de nos jeunes et sait les diriger vers les bonnes ressources (internes ou externes). L'agent(e) du service à la clientèle du CJEF s'assure que l'ambiance générale des locaux est à la hauteur de l'image que nous souhaitons envoyer à nos clients, des locaux propres, une ambiance chaleureuse et un sourire courtois. Tu es cette personne joviale et à l'écoute? C'est toi que l'on cherche!

## **Ce que nous pouvons t'apporter :**

**Un poste à temps plein où le temps passe rapidement**

**Trois semaines de vacances dès l'entrée en poste**

**Plusieurs journées mobiles et fériées**

**Un salaire compétitif et des assurances collectives**

**Une participation de l'employeur à ta cotisation REER**

**Un environnement de travail bienveillant et collaboratif**

## **Tes fonctions et responsabilités :**

- Accueillir la clientèle du CJEF
- S'assurer de maintenir les standards d'accueil (musique, ambiance, propreté, luminosité) des espaces communs
- Répondre et diriger les appels téléphoniques
- Répondre aux questions des clients concernant les services
- Planifier les rendez-vous avec la clientèle (inscription des nouveaux clients)
- Agir en tant que point de contact pour les clients internes et externes
- Valider la disponibilité des intervenants et vérifier leur agenda
- Maintenir à jour le présentoir de documentations
- Effectuer la mise à jour de la base de données clients avec les informations journalières
- Gérer le courrier entrant et sortant
- Assurer un suivi de la conformité des informations disponibles pour les clients (valider les sites web, système téléphonique, page Facebook)
- Gérer le courriel d'information générale du CJEF
- Faire le suivi et balancement journalier et mensuel de la petite caisse
- Compléter différents rapports
- Faire le suivi des besoins en marketing par un calendrier éditorial et s'assurer le respect des échéanciers
- Coordonner le contenu du site web

## **Nous recherchons un candidat qui doit :**

- Posséder un diplôme d'études secondaires et/ou de formation professionnelle en secrétariat, bureautique ou réceptionniste
- Posséder une expérience en service à la clientèle ou accueil client
- Avoir de la facilité à entrer en relation avec les jeunes adultes et une bonne écoute
- Maîtriser les logiciels (suite Office, internet et bases de données)
- Avoir des connaissances des organismes du milieu et des programmes gouvernementaux (un atout)
- Avoir des connaissances en marketing et communication (un atout)
- Maîtriser la langue française (orale et écrite)

