

Responsable du service à la clientèle

Rejoignez notre équipe humaine, allumée et dévouée!

La Banque alimentaire de la Lièvre est un organisme à but non lucratif situé au cœur du secteur Buckingham. Nous offrons des services d'aide alimentaire aux personnes et aux familles vulnérables des secteurs Buckingham, Masson-Angers, L'Ange-Gardien, Lochaber-Partie-Ouest, Mayo, Mulgrave-et-Derry et environs.

Nous avons à cœur le bien-être de nos employés et favorisons une culture collaborative où les idées de chacun sont les bienvenues.

Description de l'emploi :

Relevant de la direction générale de la Banque Alimentaire de la Lièvre, la personne titulaire du poste est responsable du suivi des dossiers clientèle.

Plus spécifiquement :

- Accueil des clients
- Ouverture de dossiers
- Réception téléphonique (haut volume)
- Prise de rendez-vous par différents réseaux (téléphone, Facebook, courriel, site internet et en personne)
- Référence vers d'autres ressources selon les problématiques des personnes
- Gestion des dossiers
- Communication avec les différents intervenants des clients
- Gestion des plaintes
- Tenue de statistiques
- Autres tâches administratives

Compétences et aptitudes requises :

- Combinaison d'études et d'expérience en service à la clientèle, réception téléphonique
- Capacité à interagir avec une clientèle vivant différentes problématiques (exclusion sociale, pauvreté économique, itinérance, toxicomanie, troubles de santé mentale, etc.)
- Être orienté vers les gens et avoir une approche communautaire
- Niveau d'autonomie élevé et leadership positif et bon esprit d'équipe
- Sens de la planification, de l'organisation et des responsabilités
- Être polyvalent et ouvert aux changements dans un milieu diversifié



centre en sécurité alimentaire

- Esprit de collaboration et excellentes relations interpersonnelles
- Empathie, entregent et capacité de créativité et d'initiative
- Faire preuve de confidentialité, d'éthique professionnelle et de respect des droits de la communauté
- Avoir une bonne connaissance du milieu communautaire et du réseau de la santé et des services sociaux de la région
- Bon français, anglais fonctionnel (clients anglophones) et connaissance de Microsoft Office

Conditions offertes :

- Emploi permanent, à temps plein, en présentiel
- 35h/semaine, du lundi au vendredi
- Salaire entre 22 \$ et 25 \$ / heure
- Formation continue et terrain offerte
- Vacances et fonds de retraite (selon politique)
- Assurances collectives payées 100% par l'employeur
- Lieu de travail à Buckingham (permis valide)
- Date d'entrée : DÈS QUE POSSIBLE

Comment postuler

Ce défi vous intéresse?

Postulez avant le 30 septembre 2024, midi, en envoyant par courriel votre CV accompagné d'une lettre de motivation.

Contact :

Anne Mercier, directrice générale

adjointe@balievre.ca

Veillez noter que seules les personnes dont la candidature sera retenue seront contactées pour une entrevue.