

Titre du poste :	Agente/Agent d'accueil et d'information	Équipe :	Administration
Lieu de travail :	287, promenade Bayshore, Midland (Ontario)	Déplacements requis :	Aucun
Tarif horaire :	Bénévole	Type d'emploi :	Temps partiel
Horaire :	Un quart de travail de 4 heures par semaine pendant les heures d'ouverture du lundi au vendredi 8 h à 16 h.	Avantages sociaux :	<ul style="list-style-type: none"> ● Repas du midi payé les jours de 4 h de travail ou plus ● Frais de transport payés
Formation :	Session d'orientation et de formation fournies		

Description du poste

Sous la supervision de la gérante de bureau de Chigamik, l'agente ou l'agent d'accueil et d'information agit comme bénévole dont le rôle est d'accueillir les clients et les visiteurs, de les informer des services et des activités du carrefour, et de les orienter vers ces derniers en vue de rendre leur séjour agréable.

Rôle et responsabilités

- Accueillir, informer et diriger les clients et les visiteurs;
- Déterminer l'information susceptible d'être demandée;
- Gérer les appels entrants et les demandes de service des clients;
- Fournir des renseignements généraux au sujet des organismes et du carrefour;
- Offrir le soutien pour les fauteuils roulants, répondre aux demandes d'assistance de personnes en fauteuil roulant;
- Veiller à la santé et sécurité personnelle et à celle des clients et des visiteurs;
- Respecter les politiques et procédures relatives aux suivantes : la vie privée et la confidentialité, le code de conduite, l'équité et la diversité, la violence et le harcèlement en milieu de travail, et la santé et sécurité au travail;
- Signaler tout risque ou préoccupation à la gérante de bureau.

Exigences

- Être bilingue en français et anglais à l'oral;
- Posséder des capacités exceptionnelles en service à la clientèle;
- Avoir acquis des habiletés exceptionnelles en communication verbale auprès d'une clientèle potentiellement difficile;
- Posséder des compétences en écoute active et en traitement des contacts téléphoniques;
- Faire preuve d'intégrité, de professionnalisme, de motivation et désirer l'excellence;
- Faire preuve de fiabilité, d'honnêteté et de ponctualité.

Conditions de travail

- Passer de longues heures debout ou assis;
- Travailler selon un horaire variable;
- Accomplir un travail qui peut s'effectuer sous pression;
- Être possiblement exposé à des maladies diverses et à des maladies infectieuses;
- Utiliser des EPI pendant la pandémie de la COVID-19 (suivant les recommandations du Bureau de santé);

- Gérer des interactions possiblement désagréables avec des clients insatisfaits.

Revu par :	Nom	Date :	Date
Approuvé par :	Nom	Date :	Date
Dernière mise à jour effectuée par :	Nom	Date/heure :	Date et heure