

Description de poste

Agent-e des services aux membres

Titre du poste: Agent-e des service aux membres

Supérieur-e immédiat-e: Gestionnaire de l'expérience des membres

Date de révision: Février 2024

Sommaire

Sous la supervision du ou de la gestionnaire de l'expérience des membres, l'agent-e des services aux membres est souvent le point de contact initial pour tous les intervenant-e-s de l'AMSC et joue un rôle clé dans la satisfaction des membres. La personne qui occupe ce poste est responsable d'une variété de tâches liées au soutien administratif du bureau et des membres, y compris la réponse aux demandes des membres et des écoles de neige, la saisie de données et le traitement des paiements. L'agent-e des services aux membres possède une vaste compréhension de toutes les politiques, procédures et services liés aux membres. La capacité à faire preuve de professionnalisme, de patience et à se concentrer sur le service aux membres est essentielle pour toute personne souhaitant réussir à ce poste.

Principaux objectifs et responsabilités

- Accueillir les visiteurs au bureau national et gérer tous les appels et courriels entrants, en les acheminant vers d'autres membres du personnel.
- Répondre à toutes les demandes de renseignements généraux formulées par les membres, les écoles de neige et d'autres partenaires de l'AMSC.
- Distribuer quotidiennement le courrier et les colis au sein du bureau et coordonner les tâches d'expédition et de réception.
- Traiter et saisir les données relatives aux transactions des membres, y compris les paiements des cotisations annuelles et les remboursements.
- Aider à la recherche, à la saisie des données, au processus de réintégration des membres, aux demandes d'affiliation, aux demandes de l'Association internationale des moniteurs de ski et aux demandes de reconnaissance des membres.
- Aider à l'ouverture et à la fermeture annuelles de la base de données dans le cadre du processus de renouvellement des membres.
- Aider à la réception des stocks, à l'étiquetage et à l'expédition au centre de traitement des commandes, ainsi qu'aux demandes spéciales pour divers événements, et au comptage des stocks en fin d'année.
- Aider le service des opérations à afficher les résultats des programmes.
- Veiller à la mise à jour du site Internet en lien avec ses responsabilités.
- Veiller à l'exactitude de la base de données et des dossiers des membres, y compris la communication des changements aux associations partenaires.
- Assurer le stockage sécurisé de tous les dossiers et fichiers électroniques conformément à la politique et aux procédures de l'organisation.
- Acquérir des connaissances sur les programmes et produits offerts aux membres sur une base annuelle pour être en mesure de répondre efficacement aux demandes de renseignements.

- Comprendre les avantages offerts aux membres par l'intermédiaire des commanditaires corporatifs, des diverses promotions, des prestations d'assurance, affiliations de partenaires et catégories de membres ;
- Participer aux révisions des processus d'administration du bureau pour s'assurer que des améliorations continues sont apportées afin de maximiser l'expérience des membres.
- Effectuer toutes les autres tâches ponctuellement jugées nécessaires.

COMPÉTENCES DE BASE

- Démontrer des habiletés en matière de relations humaines et de communication.
- Être axé sur la qualité du service aux membres et aux intervenants.
- Avoir le sens de l'initiative et être capable de prendre des décisions.
- Être en mesure de gérer les conflits

COMPÉTENCES LIÉES AU POSTE

- Analyse et raisonnement
- Souci du détail et organisé
- Capacité à travailler de façon indépendante.

COMPÉTENCES ET EXPÉRIENCE

- Un certificat de secrétariat/réceptionniste ou un minimum de deux ans d'expérience professionnelle équivalente dans le domaine du service à la clientèle, de la réception/de l'administration de centres d'appels et de la saisie de données.
- Un excellent niveau de français et d'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit.
- Une excellente maîtrise de l'environnement Windows, des outils Microsoft 365, notamment Outlook, Teams, Word et Excel.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Travailler dans un environnement de bureau ouvert au siège social de l'AMSC situé au 8615, boulevard Saint-Laurent à Montréal (Québec).
- Il s'agit d'un poste permanent à temps plein (37,5 heures/semaine), qui peut nécessiter occasionnellement de travailler au-delà des heures normales de travail.