

Agent d'information téléphonique (remplacement ponctuel)

1-2 personne(s)

Description de tâches

Recevoir et traiter les appels.

Fournir des informations concernant l'organisme et ses activités.

Fournir des renseignements et des informations concernant des problèmes de budget, d'endettement et de consommation.

Référer les consommateurs aux organismes du milieu susceptibles de leur venir en aide.

Effectuer le travail clérical en lien avec la fonction.

Effectuer de la relance téléphonique.

Remplacer ponctuellement au poste d'accueil téléphonique, selon les besoins.

Exigences

- ⇒ Suivre une formation théorique (2 après-midi) et pratique (4 demi-journées).
- ⇒ Compléter sa formation initiale par de la formation continue : lecture de la documentation relative à l'ACEF, aux organismes du milieu et à la consommation; consultation régulière du site Web et de la page FACEBOOK de l'organisme; participation à des formations ponctuelles etc.
- ⇒ Être suffisamment disponible pour remplacer régulièrement les bénévoles et l'employée affectés à ce service.

Qualités et compétences souhaitées

- Aptitudes et intérêt pour les communications téléphoniques.
- Intérêt pour les questions d'endettement et de consommation.
- Entregent, diplomatie, politesse et courtoisie.
- Excellente capacité d'écoute.
- Empathie.
- Adaptabilité aux changements qui peuvent survenir dans l'exécution de la tâche.
- Respect des consignes et des limites du mandat confié.
- Esprit d'équipe.
- Discrétion absolue.