

## AGENT OU AGENTE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'Office municipal d'habitation (OMH) de Laval voit à l'administration et au développement de logements sociaux pour personnes et familles à revenu faible et modéré, et assure un milieu de vie et des services adaptés aux besoins de sa clientèle.

En pleine croissance, l'Office propose des défis stimulants, dans une ambiance de travail agréable et conviviale, ainsi qu'une rémunération et des conditions de travail des plus compétitives!

Les personnes intéressées à soumettre leur candidature pour le poste affiché doivent transmettre leur candidature via la section Emplois de notre site web à [www.omhlaval.ca](http://www.omhlaval.ca)

### Profil du poste

Titre du poste:	<b>Agent ou agente du service à la clientèle</b>
Service:	<b>Milieus de vie</b>
Relève de:	<b>Responsable du service de location</b>
Horaire de travail:	<b>35 heures / semaine</b>
Niveau:	
Échelon d'entrée:	<b>Échelon x (18,17 \$ à 20,71 \$ selon qualifications et expérience)</b>
Entrée en poste :	<b>Dès que possible</b>

### Sommaire du poste

L'agent ou l'agente du service assure l'accueil de la clientèle issue de communautés diversifiées en fournissant une information de base sur les services offerts de même que sur la réglementation en vigueur, en recueillant ou en donnant diverses pièces nécessaires aux dossiers des requérants et locataires. De plus, elle enregistre et transmet au personnel concerné de l'OMH, toute plainte et demande de service de la part d'un locataire. Enfin, elle assure l'ouverture et la fermeture du bureau et la gestion de la papeterie du service.

### Principales responsabilités

- Accueil de la clientèle
- Répartition des appels téléphoniques (info/transfert)
- Enregistrement des plaintes et les demandes de réparation
- Réception des clés et remise des vignettes de stationnement
- Saisi et numérisation des données
- Ouverture et fermeture du bureau
- Gestion de la papeterie du service et remplir les photocopieurs (papier/encre)
- Toutes autres tâches connexes

### Profil des compétences et qualifications requises

#### Formation / Expérience / Certification

- Détenir un DES;
- Posséder un minimum de 1 an d'expérience en service à la clientèle;
- Toute combinaison, de formation et d'expérience jugées pertinentes, sera considérée.

#### Connaissances

- Très bonne connaissance des langues française et anglaise, tant à l'oral qu'à l'écrit;
- Maîtrise de la suite Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Powerpoint).

#### Compétences et aptitudes requises

- Respect, entregent, empathie et courtoisie;
- Autonomie, initiative et haut sens des responsabilités;
- Grande capacité à travailler en équipe;
- Habileté en communication;
- Sens aigu du service à la clientèle et éthique professionnelle irréprochable;
- À l'aise dans un environnement de travail dynamique et rapide.