



OFFRE D'EMPLOI

AGENT DE SERVICE CLIENTÈLE PROGRAMME DE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS

Le Monastère des Augustines est un lieu de ressourcement qui émerveille les gens par son histoire, son charme et son unicité. Ce lieu patrimonial proposant un hébergement d'expérience, un musée, de la location de salles, des services en santé globale, une restauration et une programmation a besoin de votre motivation et vos compétences.

RESPONSABILITÉS

En collaboration avec le ou la chargé(e) de projets - volet proches aidants et les autres membres de l'équipe de l'engagement social :

1. Assurer le suivi de demandes d'information générale, d'accès ou d'inscription aux services offerts aux proches aidants reçues par courriel ou par téléphone;
2. Accompagner les proches aidants dans le processus de réservation de séjours individuels et de groupe :
 - Informer les personnes des critères et des étapes requises en vue de leur admissibilité;
 - Leur faire parvenir les formulaires requis, à compléter par elles-mêmes ou par un professionnel et leur en faciliter la compréhension;
 - Soutenir les personnes intéressées afin de leur permettre de remplir les formulaires exigés ou voir à les compléter en partie pour elles si nécessaire;
 - Recueillir auprès d'elles toutes autres informations utiles à l'identification de leurs besoins et à la qualification de leurs situations;
 - Valider l'admissibilité des personnes en consultant le ou la chargé(e) de projets en fonction des règles établies, en confirmer l'acceptation et identifier la source de financement correspondante pour imputation des coûts associés aux séjours;
 - Référer si requis les proches aidants aux services de répit pour l'aidé disponibles afin de faciliter leurs séjours au Monastère;
 - Vérifier les disponibilités et procéder aux réservations provisoires des chambres dans le système de gestion Hotello selon les attentes des proches aidants et dans les délais établis par le département;
 - Transférer les réservations au service de l'accueil du Monastère pour finalisations des réservations;

3. Veiller à la planification et faire le lien avec les accompagnatrices bénévoles dédiées à l'accueil, l'écoute et le jumelage et compléter la compilation des heures de bénévolats exigés par le Monastère
4. Compléter l'entrée de données et leur mise à jour dans le système de gestion client en vue du suivi des demandes de services aux proches aidants;
5. Effectuer la compilation des statistiques hebdomadaires des nuitées en vue de la reddition de compte (rapports et bilans soumis au conseil d'administration, au public et aux bailleurs de fonds);
6. Effectuer toutes autres tâches connexes en lien avec le suivi des demandes de services offerts à la clientèle et de la tenue d'évènements organisés par le département de l'engagement social.

PROFIL RECHERCHÉ

- Expérience de travail administratif et en service à la clientèle;
- Connaissance des systèmes de gestion de la relation client (CRM);
- Habiletés technologiques et maîtrise de la suite Office;
- Bonne écoute, entregent et empathie;
- Capacité d'expression orale et écrite;
- Facilité de travail en équipe;
- Sens de l'organisation et aptitude à la gestion des priorités;
- Autonomie et jugement.

CONDITIONS ET AVANTAGES

- Poste à temps plein - 30 à 32 heures par semaine ou selon les besoins (lundi au vendredi);
- Contrat à durée déterminée (un an) avec possibilité de prolongation ou de permanence;
- Entrée en poste dès que possible;
- Salaire à discuter;
- Assurance collective;
- Congés mobiles;
- Régime de retraite et CELI;
- Rabais interne (massothérapie, restaurant, boutique, etc.);
- Autres.

Faites-nous parvenir votre C.V en cliquant sur l'adresse courriel suivante : rh@monastere.ca.

Seules les personnes invitées en entrevue seront contactées.