



DESCRIPTION D'EMPLOI – BUREAU

Approbation

	a	m	j
<i>M. Chartrand</i> Martine Chartrand Dir. Exp. client et évolution opérationnelle	19	10	31
<i>M. Presseault</i> Mélanie Presseault Dir. Rémunération globale	19	11	04

No dossier :

 Titre d'emploi : **Agent clientèle - canaux numériques**
Agente clientèle - canaux numériques

Groupe : D

NATURE DU TRAVAIL

Assure la gestion des interactions avec les clients d'Hydro-Québec sur l'ensemble des plates-formes numériques auxquelles l'entreprise participe.

Assurer le service aux clientèles résidentielles et commerciales selon les encadrements en vigueur pour les activités de nature complexes ou spécialisées à partir des différents canaux de communications.

TÂCHES TYPES

1. Prendre part aux interactions avec les clients sur les diverses plates-formes numériques afin de favoriser l'engagement et offrir un service à la clientèle de qualité pour l'ensemble des processus clientèle.
2. Collaborer avec les gestionnaires des médias sociaux de l'entreprise, et partager les meilleures pratiques en matière de service à la clientèle afin d'optimiser l'implication des divers intervenants.
3. Traiter les contacts clients selon les encadrements en vigueur, incluant l'authentification du client ainsi que la mise à jour de leur dossier.
4. Recevoir et traiter simultanément les demandes des clients concernant l'ensemble des activités pour les marchés résidentiels et commerciaux selon les processus d'affaires.
5. Effectuer la promotion des différents produits et services disponibles et effectuer les transactions qui en découlent.
6. Effectuer les tâches dévolues au Représentant Centre contact client II sur l'ensemble des plates-formes numériques.
7. Prendre en charge les contacts clients complexes qui requièrent une expertise particulière.
8. Participer à l'amélioration des outils de travail en lien avec les différentes plates-formes numériques et de formations existantes et collaborer au développement de nouveaux outils.
9. Établir les contacts avec les parties prenantes dans le cadre des dossiers complexes et lors des mesures d'urgence (PURS).
10. Coordonner la diffusion de l'information sur les médias sociaux avec les intervenants lors de situation d'urgence ou de volume d'interaction importante en lien avec un événement.

Les tâches mentionnées reflètent les éléments caractéristiques de l'emploi identifié et ne doivent pas être considérées comme une énumération exhaustive de toutes les exigences occupationnelles inhérentes.

FACTEUR	Connaissances	Apprentissage	Mise à jour des connaissances	Coordination & dextérité	Autonomie	Communication	Conséquence des décisions & des actions	Effort sensoriel	Effort physique	Complexité	Conditions de travail	Total	Classe
DEGRÉ	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	318	7
POINTAGE	60	27	10	12	42	21	45	18	15	56	12	318	7

Émis par la Direction Rémunération globale

 Date officielle : 2019 09 10
 A M J