



## DESCRIPTION D'EMPLOI AGENT À L'ACCUEIL

### **SUPÉRIEUR IMMÉDIAT : DIRECTEUR | OPÉRATIONS**

#### **FONCTION**

Le rôle principal et habituel de la personne salariée consiste à être au premier plan pour répondre et accueillir de façon chaleureuse la clientèle. Son rôle est d'écouter, d'informer et de diriger la clientèle. Il veille au bon déroulement des activités quotidiennes du secteur en donnant un support administratif au directeur.

---

#### **RESPONSABILITÉS/TÂCHES**

##### **Fonctions principales**

- Se lever pour saluer la clientèle;
- Accueillir chaleureusement les visiteurs, les faire patienter le cas échéant et annoncer leur arrivée à la personne concernée;
- Recevoir et transférer les appels téléphoniques aux personnes concernées;
- Répondre aux questions de la clientèle et les diriger aux personnes concernées;
- Demeurer accueillant et disponible aux familles et aux visiteurs;
- Offrir une visite des lieux et le catalogue de la boutique « La mémoire du cœur » en cas d'attente;
- En tout temps, s'assurer que les dépliants et autres documents publicitaires soient disponibles et en quantité suffisante;
- Assurer une présence au bureau d'accueil.

##### **Soutien administratif**

- Offrir un soutien administratif au directeur de son secteur;
- Tenir le directeur informé des allées et venues en complétant le *Tableau d'achalandage*;
- Tenir les réunions AM et PM afin d'orchestrer la journée et compléter le document *Réunion quotidienne AA & CF*
- Faire le pont avec les petits complexes de son secteur matin et soir et tenir le CCR informé;
- Quotidiennement, faire les vérifications nécessaires pour les activités du lendemain et compléter le *Rapport de vérifications 24h*;
- S'assurer d'avoir tous les documents requis avant de transférer le dossier au directeur de son secteur pour approbation;
- Effectuer les photocopies de divers documents et en assurer la distribution aux personnes responsables;
- Numériser des documents, contrats de décès, concession, etc.;
- Procéder au classement général des documents quotidiens;
- Faire un suivi lors de déplacements de mobilier et/ou d'équipement en dehors du complexe et mettre à jour le *logbook*;
- Émettre les billets d'absence aux visiteurs pour leur employeur;



- Recevoir les paiements et émettre les reçus;
- Ranger les chèques des clients dans la pochette à cet effet;
- En prévision du lendemain, compléter le *Tableau des activités quotidiennes*.

### **Soutien à la préparation du salon d'exposition**

- Connaître les activités quotidiennes et mémoriser les noms des clients;
- Préparer le tableau d'affichage des expositions à l'entrée du complexe;
- Tenir le cahier d'activités à jour;
- Connaître les particularités de chacun des contrats;
- Identifier l'enveloppe (pochette bleue) au nom de la famille et remplir le registre;
- Voir à la disposition adéquate des lieux selon les volontés des familles et placer les arrangements floraux;
- Voir au bon ordre et à la propreté des salons et du complexe et faire le suivi auprès du directeur du secteur.

### **Soutien pendant l'exposition**

- S'assurer que le pichet d'eau contienne toujours de l'eau fraîche, si nécessaire en faire le remplissage;
- Vérifier la nécessité d'un autre registre;
- S'assurer que le défunt n'a pas besoin de retouche;
- S'assurer que la famille soit comblée; sinon aviser le directeur;
- Vérifier régulièrement la propreté de la salle à café;
- Vérifier le niveau de café régulièrement ainsi que la disponibilité du lait et de la crème et autres accessoires pour le café.

### **Finalisation de l'exposition**

- Valider auprès de la famille si elle souhaite rapporter les fleurs et mettre aux ordures les fleurs restantes après l'exposition;
- Présenter les fournisseurs (le célébrant, le directeur de funérailles, les musiciens, etc.) au responsable de la famille;
- Placer les cartes de dons dans la pochette bleue avant les funérailles;
- Faire signer la feuille d'inventaire lors de remise d'objets au signataire du contrat avant le départ;
- Remettre au directeur de funérailles un linge ainsi que la clé du cercueil et le chariot d'église, au besoin;
- Replacer le salon de façon à pouvoir accueillir la prochaine famille.

### **Soutien aux opérations**

- Accueillir et renseigner les visiteurs sur nos cimetières, nos columbariums et nos mausolées;
- Connaître les diverses sections et savoir diriger les gens dans nos cimetières, nos mausolées et nos columbariums;
- Voir au bon ordre et la mise à jour des archives des concessions au besoin;



- S'assurer de percevoir au besoin les frais liés à la concession (sépulture, ouverture de fosse, permis d'installation de monument, etc.);
- Placer les commandes (papeterie, lait, café et fournitures diverses) et faire approuver par le directeur;
- Remettre les cendres au signataire du contrat en prenant soin de vérifier son identité, prendre le paiement final et faire signer le reçu pour les restes cinéraires.

### **Autres tâches connexes**

- Assurer l'application des procédures visant à sauvegarder l'intégrité et la confidentialité des informations;
- Arroser les plantes;
- Veiller à l'image de l'entreprise : propreté du bureau d'accueil et du complexe et la disponibilité des dépliants dans la succursale;
- Toutes autres tâches connexes demandées par son supérieur.

## **COMPÉTENCES CLÉS**

### **Communication / Écoute active**

Habilité à s'exprimer clairement et de manière à être compris dans des situations interpersonnelles ou de groupes et à entretenir des relations positives avec ses interlocuteurs, ainsi qu'être réceptif aux messages des autres. Fait preuve de tact et de diplomatie.

### **Autonomie et initiative**

Habilité à fonctionner adéquatement à partir de directives générales et à utiliser d'abord ses ressources avant de demander de l'aide. Habilité à suggérer des pistes d'amélioration à son travail.

### **Jugement et résolution de problème**

Habilité à cerner les données d'un problème, à proposer des solutions, à en peser le pour et le contre, à fixer son choix et à passer à l'action. Habilité à percevoir correctement une situation, d'en arriver à des conclusions pertinentes ou de poser un geste ou un comportement adéquat.

### **Qualité de service et souci du client**

Habilité à déterminer, mesurer et évaluer des normes de qualité, et ce, du point de vue des clients. Habilité à être attentif aux préoccupations et aux attentes de la clientèle. Fait preuve de tact et de diplomatie dans la gestion des dossiers. Être en mesure de cerner les besoins du client afin de lui offrir les services et produits nécessaires et complémentaires.

### **Motivation / dynamisme**

Habilité à manifester de la détermination, à maintenir de l'intérêt et du dynamisme au travail et à déployer des efforts constants dans la poursuite des objectifs fixés



### **Méthode/Rigueur**

Habilité à adopter un comportement et des méthodes de travail se caractérisant par une volonté de procéder de façon systématique et rigoureuse tout en maintenant des normes de qualité. S'assure de l'exactitude et de la précision des informations à l'origine des actions et des décisions. Respecte les procédures, les directives, les règles et les pratiques préétablies. Avoir le souci de bien travailler et de prendre les moyens nécessaires pour atteindre ou dépasser les objectifs établis.

### **Adaptabilité et résistance au stress**

Habilité à ajuster ses comportements et des méthodes de travail en fonction des personnes, du contexte de travail et des changements qui surviennent. Capacité d'être polyvalent dans son travail. Habilité à travailler sous pression, à garder son sang-froid et à fournir un rendement efficace en périodes critiques.

### **Éthique et Intégrité**

Habilité à démontrer un haut niveau de préoccupation en regard de la qualité de service fourni et du respect des normes professionnelles ainsi que les valeurs de l'entreprise. Traite les dossiers avec honnêteté et discrétion.

### **Travail d'équipe et relations interpersonnelles**

Capacité d'établir et de maintenir des relations professionnelles satisfaisantes, efficaces et productives afin de supporter la réalisation d'objectifs et de maintenir l'excellence du service de l'entreprise autant auprès des clients internes qu'externes. Habilité à agir activement au sein d'une équipe et d'accepter les idées des autres ainsi que le changement.

## **EXIGENCES**

- Diplôme d'études secondaires
- Minimum de 3 années d'expérience en soutien administratif
- Minimum de 3 années d'expérience en service à la clientèle
- Maîtrise des logiciels de la suite MS Office (Word niveau avancé, Excel niveau intermédiaire, Outlook niveau intermédiaire)
- Maîtrise de la langue française et fortes habiletés rédactionnelles
- Bonne connaissance de la langue anglaise
- Permis de conduire classe 5