

DESCRIPTION D'EMPLOI COORDONNATEUR FUNERAIRE

SUPERIEUR IMMEDIAT : DIRECTEUR D'OPERATION

FONCTION

Le rôle principal et habituel de la personne salariée consiste à assister les conseillers aux familles dans leurs suivis de dossiers, de coordonner le travail nécessaire au bon fonctionnement du déroulement des funéraires pour chacune des famille servis par un conseiller au famille afin que chaque client ait un service au-delà de ses attentes. En lien avec la vision et la mission de l'entreprise.

RESPONSABILITES/TACHES

Soutien opérationnel

- S'assurer que le transport a été demandé pour toutes les nouvelles assignations, Faire les démarches avec le lieu de décès et CCR si requis
- Envoyer les bons de commandes aux fournisseurs par courriel
- Réserver le célébrant ainsi que le ou les musiciens, s'il y a lieu;
- Acheminer aux journaux l'avis de décès et la photo, s'il y a lieu;
- Vérifier et confirmer les épreuves des signets et nécrologies ainsi que les accusés de réception
- Faire approuver les épreuves aux familles et les sauvegarder dans le VF
- Remplir et envoyer le formulaire d'ouverture de fosses et s'assurer de la réception du document; (église, cimetière)
- Envoyer le bon de commande - cortège et confirmer la réception du document.
- Créer les cérémonies web et envoyer les liens aux familles
- Communiquer aux conseillers ou au supérieur immédiat toutes demandes particulières ou problématiques vécues avec les familles
- Prendre les appels téléphoniques et faire les assignations dans les cas de nouveaux décès et fixer les rendez-vous dans le calendrier
- identifier les urgences du lendemain s'il y a lieu
- Informer le directeur de son secteur d'un employé manquant en fonction des activités
- S'assurer que le cahier d'activité soit à jour
- S'assurer que tous les documents requis au contrat soient rempli avant le jour des funérailles.
-

Gestion administrative

- Numériser tous les documents manquants dans le VF
- Lire les notes dans l'onglet Client de SRS
- Consulter SRS et faire le suivi des dossiers
- Traiter les bulles rouges de SRS : Suivi famille en collaboration avec les conseillers

- Gérer les boîtes courriel du secteur et faire le suivi avec le conseiller s'il y a lieu
- Cocher les tâches effectuées du contrat dans SRS
- Faire le suivi des informations manquantes dans les contrats auprès des conseillers
- S'assurer que tous les documents légaux sont complétés
- S'assurer que tous les documents nécessitant une signature soient signés par les signataires au contrat
- Mettre à jour le rapport de suivis des contrats avec les conseillers

Soutien à l'administration

- Acheminer aux bons départements les copies de contrat, bons de commandes et formulaires.
- S'assurer que la facture balance avec le dernier état des biens et services
- S'assurer que les dépôts nécessaire au contrat soit reçu

Tâches connexes

- Suggérer des idées et des pistes d'amélioration;
- Toutes autres tâches connexes demandées par son supérieur

COMPETENCES CLES

Communication

Habilité à s'exprimer clairement et d'être compris par son interlocuteur et d'être réceptif aux messages des autres.

Planification / Organisation

Habilité à coordonner son temps, ses priorités et ses activités pour maximiser sa présence au travail afin d'atteindre les objectifs. Habilité à organiser son temps de façon à respecter les délais.

Autonomie / Initiative

Habilité à agir sans attendre qu'on lui en fasse mention, à entreprendre des actions de son propre chef, à connaître ses propres ressources et à prendre les mesures nécessaires pour s'améliorer.

Souplesse et adaptabilité

Habilité à ajuster ses comportements et ses méthodes de travail en fonction du contexte de travail et des changements qui surviennent.

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.

Travail d'équipe

Habilité à apporter une contribution et une collaboration à l'équipe dans le but d'atteindre les objectifs.

Honnêteté et intégrité

Capacité de se conformer aux règles fondamentales de l'intégrité et de la crédibilité dans l'accomplissement de ses tâches.

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, attentes et besoins de la clientèle. Fait preuve de tact et de diplomatie dans la gestion des dossiers litigieux.

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.

CONNAISSANCES

- Connaissance de base en informatique;
- Le service à la clientèle;
- Milieu funèraire (un atout)

EXIGENCES

- DEC en thanatologie (un atout)
- DEC ou expérience pertinente
- Être disponible pour un horaire de jour de 9h-17h du lundi au vendredi
- Moyen de transport (voiture un atout)
- Parfaitement bilingue.