



DESCRIPTION D'EMPLOI CONSEILLER EN PLANIFICATION FUNÉRAIRE

SUPÉRIEUR IMMÉDIAT : DIRECTEUR DE SECTEUR

FONCTION

Le rôle principal et habituel de la personne salariée consiste à être un spécialiste dans la planification de rites funéraires. Par un service conseil et un service personnalisé, il veille au moindre détail afin d'alléger les préoccupations futures des proches du client. Son rôle est de rencontrer, écouter, rassurer, informer et assurer le respect des dernières volontés de la clientèle.

RESPONSABILITÉS/TÂCHES

Développement et promotion

- Faire connaître et représenter l'entreprise en tout temps;
- Créer et entretenir des contacts au sein de divers organismes, corporations et autres, pour faire connaître l'entreprise;
- Apporter des idées et rester à l'affût d'éventuels projets avec son supérieur immédiat;
- Participer à différents projets ou activités promotionnelles organisés par la compagnie (conférences, kiosques, etc.);
- Informer la clientèle de nos promotions et des services exclusifs de l'entreprise;
- Contacter les concessionnaires afin de faire une mise à jour du dossier client et proposer nos services (monuments, plaques, fleurs, etc.);
- Travailler en étroite collaboration avec son directeur
- Assurer un suivi constant des projets;
- Répondre adéquatement aux demandes de la clientèle (par téléphone ou en personne);
- Donner et recevoir les informations des clients (adresse, téléphone, etc.);
- Fixer un rendez-vous avec le client à leur convenance;
- Préparer des soumissions sur demande aux clients, selon les normes de l'entreprise;
- Répondre aux questions des clients suite à une soumission.

Rencontre avec les familles

- Répondre aux appels de son secteur;
- Fixer une rencontre à domicile, sur les lieux du client ou en succursale;
- Faire visiter les succursales;
- Offrir et présenter les caractéristiques et les prix des biens et les services en fonction des besoins du client;
- Proposer des alternatives afin de satisfaire les besoins et les attentes de chaque client;
- Assister le client lors de la sélection des produits en salle de montre ou par consultation du catalogue d'urnes et cercueils approuvé par la direction;
- Présenter le catalogue de la boutique « La mémoire du cœur » (signets, fleurs, monuments, etc.);
- Réviser l'éventail des services proposés.



Gestion des contrats et gestion administrative

- Compléter le contrat de préarrangements en précisant les prix de biens et services avec une description complète de chaque item;
- Compléter le contrat de concession pour l'achat d'une niche, d'un terrain ou d'un enfeu;
- Établir avec le client les modalités de paiement pour les préarrangements ainsi que les concessions. Préciser clairement les modalités sur chacun des contrats (date du premier et dernier versement, montant, mode de paiement, etc.);
- S'assurer auprès du client que les choix reflètent bien ses volontés (concession, biens, services);
- Effectuer une révision finale du contrat avec le client et le faire signer aux deux endroits prévus :
 - ✓ 1^{er} À défaut de ne pas désigner une tierce personne;
 - ✓ 2^e Suite au grand total, engageant l'acheteur à acquitter les frais;
- Effectuer la saisie du contrat dans le système informatique;
- Remettre une copie du contrat au client en s'assurant que le tout soit bien complété et compris par ce dernier;

- Expliquer au client tous les documents qu'il recevra par la poste :
 - ✓ Les cartes de préarrangements identifiant les personnes à joindre au moment du décès;
 - ✓ La lettre de la fiducie confirmant la réception des sommes ;
 - ✓ Le certificat d'acquiescement;
- Acheminer au département du service à la clientèle des préarrangements les contrats originaux pour la facturation accompagnés du formulaire « Annexe A »;
- Effectuer un suivi auprès de l'administration pour les demandes particulières.
- Contacter l'église, le cimetière, pour vérifier les coûts des services choisis;
- Remplir le formulaire des paiements pré-autorisés, s'il y a lieu, pour les préarrangements et les concessions (C.P.D.F.);
- Percevoir le dépôt (en argent, chèque, débit ou carte de crédit), s'il y a lieu, et expliquer les modalités de paiement.
- Lorsque requis, compléter les divers documents (régie des rentes du Québec, Directeur de l'état civil, etc.) ou, en faire la demande à l'agent à l'accueil.

Atteinte des objectifs

- Recevoir les familles qui se présentent sans rendez-vous dans son secteur pour tout sujet relatif aux préarrangements;
- Préparer les rapports quotidiens destinés à la direction;
- Préparer quotidiennement la liste détaillée des clients / clients potentiels contactés et les sujets de chaque appel;
- S'assurer de compléter le nombre de suivis requis par la direction;
- Gère son agenda de rendez-vous et ses appels selon les normes de l'entreprise
- Atteindre le volume de vente minimal établi par la direction.

Tâches Connexes

- Toutes autres tâches 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 / 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.

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.

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.

Planification / Organisation

Habilité à coordonner son temps, ses priorités et ses activités pour maximiser sa présence au travail et afin d'atteindre les objectifs. Habilité à suivre périodiquement l'évolution des dossiers, à organiser son temps de façon à rencontrer ou respecter les délais, et à apporter les correctifs qui s'imposent. Habilité à planifier, organiser, et instaurer des activités nécessaires à l'atteinte des objectifs.

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.

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 litigieux. Être en mesure de cerner les besoins du client afin de lui offrir les services et les produits nécessaires et complémentaires.

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.



YVES LÉGARÉ

Complexes funéraires

Avec vous

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.

CONNAISSANCES

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

EXIGENCES

- ✓ DES ou expérience pertinente à la vente ou service à la clientèle
- ✓ Être disponible pour un horaire variable de jour ou de soir ainsi qu'une fin de semaine sur deux
- ✓ Posséder un véhicule (pouvoir se déplacer)
- ✓ Bilinguisme (parlé et écrit). **Anglais requis pour répondre efficacement au besoin de notre clientèle anglophone.**