



<b>RÔLES ET RESPONSABILITÉS :</b>	<p><b>Le rôle principal et habituel de la personne salariée consiste à être une personne de terrain qui est responsable d’animer, organiser, coordonner et gérer les activités de son équipe dans le secteur qui lui est assigné. En lien avec la vision et la mission de l’entreprise, elle s’assure de l’efficacité de son secteur géographique en atteignant les objectifs déterminés et faire progresser l’entreprise dans le marché du domaine funéraire.</b></p>
	<p><b>SUPÉRIEUR IMMÉDIAT : DIRECTRICE OPÉRATION PRINCIPALE</b></p>
	<p><b>NOM DU TITULAIRE :</b></p>

### PROFIL DE COMPÉTENCES

COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS
<p><b>Communication orale et écrite</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La capacité d’avoir une écoute active, de comprendre et de répondre convenablement et efficacement lorsqu’on communique avec les autres (employés, gestionnaires et clients);</li> <li>▪ Sait adapter ses communications selon le type de message qui doit être transmis (coaching, motivation, discipline);</li> <li>▪ Communique efficacement les renseignements opérationnels pertinents;</li> <li>▪ S’exprime clairement de façon verbale et écrite en français et en anglais;</li> <li>▪ Participe activement aux réunions, selon les besoins, et / ou demandes de son supérieur immédiat.</li> </ul>
<p><b>Jugement, résolution de problème et prise de décision</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La capacité d’analyser une situation en utilisant une approche logique, systématique et séquentielle;</li> <li>▪ Également la capacité de décortiquer un problème, d’analyser les causes et effets et d’identifier l’implication des divers intervenants dans le but de prendre la meilleure décision.</li> </ul>
<p><b>Autonomie et initiative</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Est proactif et anticipe les besoins, les problèmes et les opportunités;</li> <li>▪ Influence le cours des événements au lieu de les subir;</li> <li>▪ Amorçe avec enthousiasme de nouvelles activités avec des objectifs à atteindre sans que cela soit demandé;</li> <li>▪ Peut travailler par soi-même, sans dépendre des autres, ni attendre des directives pour exécuter les activités pour atteindre les résultats attendus.</li> </ul>



COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS
<b>Éthique et Intégrité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fait preuve de discrétion totale, assure la confidentialité et le respecte l'éthique en matière de divulgation des renseignements;</li> <li>▪ Applique respect et honnêteté dans les relations avec les autres employés et les gestionnaires;</li> <li>▪ Respecte les opinions des gens et fait passer les intérêts de la compagnie avant les siens. Cela implique le respect des règlements établis, des procédures, des valeurs de l'entreprise et des objectifs mis de l'avant par la compagnie;</li> <li>▪ Adhère aux valeurs et décisions de l'entreprise.</li> </ul>
<b>Adaptabilité et résistance au stress</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Est en mesure de s'adapter au fur et à mesure que les changements se produisent selon différentes situations (imprévus, situations urgentes, etc.);</li> <li>▪ Maintient des efforts soutenus face aux difficultés rencontrées afin de réaliser dans sa totalité la tâche à accomplir;</li> <li>▪ Sait mener plusieurs activités de front pour atteindre l'objectif fixé.</li> </ul>
<b>Leadership</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La capacité de diriger une équipe, ce qui inclut la démonstration d'une attitude positive, d'énergie et le courage de prendre des risques;</li> <li>▪ Inspire et bâtit la confiance, est un modèle de comportement que les employés suivront et soutiendront;</li> <li>▪ Favorise le développement des autres par le coaching, le mentorat et la gestion du rendement;</li> <li>▪ Sait créer un climat de travail qui donne envie à chacun de faire de son mieux.</li> </ul>
<b>Gestion et développement du personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capable de faire adhérer l'ensemble du personnel aux objectifs de l'entreprise;</li> <li>▪ Possède les habiletés à encourager et responsabiliser les employés;</li> <li>▪ Conscientise chacun de ses employés sur l'importance que revêt la qualité dans son travail et sur le rôle qu'il a à jouer;</li> <li>▪ S'assure que chaque employé connaît et comprend ses tâches et les méthodes de travail s'y rattachant et qu'il s'acquitte de ses tâches;</li> <li>▪ Agit en tant que personne-ressource pour son équipe;</li> <li>▪ S'assure du respect des politiques, procédures et normes de l'entreprise;</li> <li>▪ Détermine les besoins en main d'œuvre et participe à la sélection et à l'embauche du personnel sous sa responsabilité ;</li> <li>▪ Voit à l'accueil, l'intégration et la formation des employés en succursale ;</li> <li>▪ Assure l'application des lois et règlements en matière de santé et sécurité au travail;</li> <li>▪ Assiste à des rencontres de familles afin de s'assurer du bon conseil dans le choix des produits et services funéraires;</li> <li>▪ Procède à l'évaluation de rendement du personnel sous sa responsabilité selon les échanciers établis et à des entretiens réguliers avec ses employés sur leur progression, et propose des correctifs au besoin;</li> <li>▪ Gère et documente les dossiers de nature disciplinaire, participe à la rédaction des avis écrits et participe à la mise à jour du dossier des employés en collaboration avec les ressources humaines;</li> <li>▪ Gère le temps des employés (vacances, congés mobiles, reprise de temps cumulé etc.);</li> <li>▪ Voit au remplacement des employés absents de façon rapide et efficace.</li> </ul>



COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS
<p><b>Service à la clientèle et image de l'entreprise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fait l'effort supplémentaire envers la clientèle afin de refléter la vision de l'entreprise;</li> <li>▪ Sait parler et agir en gardant la notion de client à l'esprit;</li> <li>▪ Développe et maintient de bonnes relations avec les clients par la confiance et le respect;</li> <li>▪ Est à l'écoute des besoins des clients et propose des services exceptionnels et personnalisés;</li> <li>▪ S'assure du respect des normes de qualité des Complexes funéraires Yves Légaré;</li> <li>▪ Participe aux activités de représentation et de promotion pour l'entreprise;</li> <li>▪ Assure la promotion de la Boutique la Mémoire du cœur auprès des familles;</li> <li>▪ Anticipe les besoins et prévient les plaintes;</li> <li>▪ Gère les plaintes selon les balises fournies et en fait la documentation statistique et administrative;</li> <li>▪ Fait un suivi auprès des familles de son secteur pour s'assurer de leur satisfaction;</li> <li>▪ Assure le respect du code vestimentaire, la propreté des lieux ainsi que la conformité de la mise en place;</li> <li>▪ Organise la logistique des rapatriements en terre natale avec la collaboration des thanatologues.</li> </ul>
<p><b>Planification et organisation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sait organiser et utiliser son temps et celui des autres judicieusement et avec efficacité;</li> <li>▪ Suit périodiquement l'évolution des dossiers de façon à rencontrer ou respecter les échéances, à identifier les causes des écarts, et à apporter les correctifs qui s'imposent;</li> <li>▪ Se structure par des méthodes et des processus et optimise le principe de la délégation;</li> <li>▪ Organise régulièrement des réunions sur les résultats, les techniques de vente, les nouveaux produits et services proposés ainsi que sur la concurrence;</li> <li>▪ Assure la coordination interservices et implique les autres dans le processus de planification;</li> <li>▪ S'assure de tenir au besoin des réunions avec les départements supports pour faire part des besoins et priorités de son secteur.</li> </ul>
<p><b>Souci du contrôle et des résultats</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cerne les moyens qui contribuent à faire un gain de temps et de coûts;</li> <li>▪ Reste à l'affût de tous les aspects qui peuvent générer des pertes et voir aux moyens d'y remédier;</li> <li>▪ Contrôle les dépenses en fournitures de bureau par une gestion efficace;</li> <li>▪ Approuve les modifications spéciales aux contrats tels que prix, exigences particulières, etc., en accord avec les lignes de conduite de l'entreprise;</li> <li>▪ S'assure que les outils de travail sont accessibles à tous et qu'il n'y ait aucune dérogation de ces outils;</li> <li>▪ Collabore à l'uniformisation des méthodes de travail dans l'entreprise, de façon à offrir la même qualité de service dans toutes les succursales;</li> <li>▪ Interprète et approuve les contrats de préarrangements en accord avec les politiques de l'entreprise;</li> <li>▪ S'assure de la mise à jour des plaquettes (vendues, réservées) pour toutes les concessions de son secteur;</li> <li>▪ Veille au maintien de l'inventaire et se préoccupe des coûts d'opération;</li> <li>▪ Obtient les autorisations requises auprès de son supérieur immédiat quant aux demandes particulières.</li> </ul>



FONCTIONS	RÉSULTATS ATTENDUS	TÂCHES CLÉ
<p>Zone de performance Z1 Assurer la qualité du service à la clientèle</p>	<p>S'assurer le haut niveau de qualité du service à la clientèle offert en vue d'atteindre les objectifs visés de son secteur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assure sa présence sur le plancher auprès de son équipe et dans tous ses succursales</li> <li>▪ Assure un suivi régulier de la satisfaction de la clientèle</li> <li>▪ S'assure une bonne planification d'horaire afin d'avoir le personnel requis selon activités</li> <li>▪ Organise et animé des réunions d'équipe, individuelle et par classe de poste de son secteur</li> <li>▪ Assure une formation continue à son personnel régulièrement</li> <li>▪ Assite aux rencontres familles des CF, CFD et CPF au moins 2 fois trimestre par employé et le documente adéquatement</li> <li>▪ Fait du coaching régulièrement et rigoureusement auprès de son équipe et le documente adéquatement</li> <li>▪ Assure le suivi des activités de développement et de visibilité de l'entreprise</li> <li>▪ Développe des relations d'affaires auprès, associations, communautés ou organisations visant à faire connaître l'entreprise</li> <li>▪ Respect les valeurs organisationnelles et les politiques de l'entreprise</li> <li>▪ Assure le suivi des activités de développement et de visibilité de l'entreprise</li> </ul>
<p>Zone de performance Z2 Promouvoir les services et produits offerts</p>	<p>S'assure du développement et atteinte des objectifs de ventes de son secteur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atteint les objectifs de ventes au besoin, au niveau de son équipe, ses succursales et son secteur : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ En nombre de cas / succursales;</li> <li>➢ En moyenne de ventes par contrat / succursales.</li> </ul> </li> <li>▪ Atteint les objectifs de ventes des préarrangements, au niveau de son équipe, ses succursales et son secteur : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ En nombre de cas / secteur;</li> <li>➢ En moyenne de ventes par contrat / secteur.</li> </ul> </li> <li>▪ Atteint les objectifs de vente de la boutique Mémoire du Cœur au niveau de son équipe, ses succursales et son secteur : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Les ventes des fleurs</li> <li>➢ Les ventes de traiteur</li> <li>➢ Les ventes de forfaits</li> </ul> </li> </ul>
<p>Zone de performance Z3 Gestion des budgets</p>	<p>Respecter le budget établi et optimiser les coûts</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applique le budget de la main d'œuvre afin maximiser les opérations de son secteur</li> <li>▪ Fait l'analyse des ventes de la boutique Mémoire du cœur et fais les ajustements requis pour respecter les budgets</li> <li>▪ Fait l'analyse des rapports budgétaires mensuellement de papeterie</li> <li>▪ Fait l'analyse des rapports budgétaires mensuellement des escomptes</li> <li>▪ Atteint les budgets de vente de concessions de ses succursales et pour son secteur</li> </ul>



### Exigences requises :

Diplôme d'étude secondaire (DES)

Minimum de 8 années d'expérience

Très bonnes connaissances des logiciels de la suite MS Office

Bilinguisme. ***Anglais requis pour répondre efficacement au besoin de notre clientèle anglophone, pour communiquer avec les fournisseurs et les clients à l'extérieur du Québec.***

### Habilités :

Aptitude marquée pour la vente

### Autres :

Flexibilité au niveau des horaires

Posséder un véhicule