

## DESCRIPTION DE POSTE

\* Le genre masculin est utilisé afin d'alléger le texte

### IDENTIFICATION DU POSTE

**Titre :** Conseiller au soutien technique de niveau 1

**Supérieure hiérarchique :** Directrice marketing, communications et service aux membres

**Échelle salariale :** Entre 23,66\$ et 32.53\$

**Lieu de travail :** Possibilité de travail hybride

**Horaires de travail :** Poste régulier à temps plein

**Nature du poste :** Permanent

**Principaux outils de travail :** Ordinateur | Logiciels et applications spécialisés | Périphériques de télécommunication | Outils de diagnostic à distance | Téléphone | Imprimante multifonctions

### DESCRIPTION DU POSTE

#### PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Le conseiller au soutien technique de niveau 1 répond aux appels et fournit à nos membres l'aide requise pour toutes questions relatives au soutien technique, notamment en les informant quant au mode d'utilisation des équipements et des services. Il travaille en collaboration avec tous les membres de l'équipe et s'assure de transmettre toutes les informations nécessaires aux membres utilisateurs, et ce, dans un langage clair et simple.

#### PRINCIPALES TÂCHES

- Répondre aux demandes téléphoniques de la clientèle et assurer un service de grande qualité;
- Recevoir et analyser les demandes de soutien technique de nos membres par téléphone ou en personne;
- Documenter chaque contact avec nos membres;
- Effectuer un diagnostic du problème rencontré et en évaluer les conséquences;
- Solutionner les problèmes en accompagnant nos membres tout au long de la démarche;
- Référer, au besoin, les problèmes techniques à des personnes-ressources;
- Procéder à l'activation, la suspension, la désactivation, réactivation des services;
- Soutenir les membres de son équipe en ce qui a trait au soutien technique;
- Fournir des conseils et guider les membres à travers les étapes de résolution de problèmes, en fournissant des instructions claires et compréhensibles pour résoudre les difficultés techniques;
- Réaliser toutes autres tâches connexes nécessaires à l'actualisation de la mission et des mandats de la coopérative.

## OBJECTIFS

Offrir une prestation de service exceptionnelle et résoudre rapidement les problèmes techniques de façon à contribuer à la satisfaction globale de nos membres.

## COMPÉTENCES RECHERCHÉES

### Savoir | Connaissances

- Très bonne connaissance des systèmes informatiques;
- Bilinguisme;
- Habileté à communiquer et à travailler en équipe;
- Compréhension approfondie des produits et services offerts.

### Savoir-être | Attitudes et comportements

- Autonomie, jugement, rigueur et diplomatie;
- Habileté à communiquer, à collaborer et à travailler en équipe;
- Capacité à gérer le stress et à faire face aux imprévus;
- Comportement éthique et professionnel;
- Adaptabilité aux situations changeantes et à des demandes variées;
- Discrétion;
- Engagement.

### Savoir-faire | Méthodes

- Excellentes aptitudes dans l'analyse et la résolution de problèmes;
- Facilité à transmettre l'information dans des termes simples et clairs.

### Formations requises :

- Diplôme d'études secondaires;
- Expérience en service à la clientèle;
- Diplôme d'études professionnelles en informatique, en réseautique ou en soutien technique (un atout).

**Années d'expérience requises:** Au moins six mois d'expérience dans un domaine informatique.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

- Indexation annuelle du salaire;
- Horaire flexible, possibilité de télétravail;
- REER et assurances collectives avec contribution équivalente de l'employeur;
- Congés mobiles et sociaux;
- Environnement stimulant et évolutif;
- Développement des compétences;
- Allocation pour les frais d'activité physique;

Transmets-nous ton curriculum vitae à [cv@ctal.ca](mailto:cv@ctal.ca) avant le 24 novembre 2024