

## **DESCRIPTION DE POSTE**

**Titre du poste :** Agent des services à la clientèle – Bureau de service national  
**Unité :** Services aux membres et aux appels de fonds  
**ETP :** Permanent, temps plein  
**Endroit :** Ottawa (Ontario)

**Se rapporte à :** Superviseur, Bureau de service national

### **Résumé :**

Le bureau de service national est responsable d'offrir des services de soutien de communication, verbale et écrite, afin de promouvoir les principes et les politiques du Parti conservateur du Canada. L'agent des services à la clientèle offre un service de plus haut niveau de service aux représentants des Associations de circonscription électorale (ACÉ) conservatrices, aux donateurs, aux membres et au public en général, et ce, de façon professionnelle et opportune.

### **Description des tâches et responsabilités :**

#### **Service à la clientèle :**

- Répond aux demandes verbales sur des questions courantes, conformément aux procédures et aux scripts fournis.
- Rédige la correspondance courante en réponse aux communications et aux demandes écrites et électroniques.
- Rapporte et fait le suivi de questions importantes provenant des membres du Parti, des donateurs et du public en général.
- Est capable d'accomplir de façon autonome des tâches quotidiennes, y compris mais non de façon limitative : la compilation de lettres, l'impression de reçus d'impôt et des cartes de membres de même que le nettoyage des données.
- Tient la base de données sur les membres et les donateurs à jour, au besoin.
- Satisfait aux exigences en matière de productivité, telles qu'établies par le gestionnaire du service.
- Exécute d'autres tâches et réalise d'autres projets sur demande.

### **Exigences du poste :**

#### **Formation :**

- Diplôme de 12e année.
- Un diplôme postsecondaire en sciences politiques, en communications et ou en technologie de l'information est certes un atout.

#### **Expérience :**

- Un à deux ans d'expérience pertinente en relations publiques et ou service à la clientèle, et/ou;
- Un à deux ans d'expérience en technologie de l'information (TI), et centres d'appels;
- L'expérience et ou l'implication politique sont un atout.

**Exigences linguistiques :**

- Maîtrise de l'anglais et du français (à l'oral et à l'écrit)

**Horaire de travail :**

- Doit travailler pendant les heures normales de bureau, et être disponible pour les soirs et les week-ends, sur appel et au besoin.

**Compétences générales :**

- Offre un bon service à la clientèle, représentant le PCC d'une manière positive, professionnelle, courtoise, avec le souci du service à la clientèle;
- Capable de communiquer efficacement et de façon persuasive en français et en anglais et aptitude à communiquer oralement et par écrit de façon efficiente et efficace;
- Possède un esprit d'initiative et un sens de la responsabilité; capable de travailler seul et sait faire preuve de jugement et peut faire un suivi;
- Possède un esprit d'équipe et de l'entregent et collabore avec les autres;
- Familiarité avec le régime politique fédéral canadien et respect des politiques, des principes et de la culture du Parti conservateur du Canada;
- Possède de solides compétences organisationnelles et en résolution des problèmes;
- Sait faire preuve de jugement et peut faire un suivi;
- Peut travailler dans un environnement changeant et dynamique;
- Capable de travailler sous pression dans le cadre d'une date limite.

**Compétences techniques et aptitudes :**

- Capacité et facilité à comprendre les nouveaux programmes informatiques
- Expérience dans le domaine du logiciel d'assistance en ligne (par ex. Salesforce)
- Compréhension du soutien d'ordinateur de bureau à distance est un atout
- Expérience des divers systèmes d'exploitation (Windows XP, Windows 7, Windows 8, Windows Server 2003/2008)
- Microsoft Office 2007/2010/2013

**Les candidats intéressés sont priés d'acheminer leur curriculum vitae**

**à l'attention du :**

Parti conservateur du Canada  
130, rue Albert, bureau 1720  
Ottawa (ON) K1P 5G4  
Télécopieur : 613-755-2001  
Courriel : [jobs@conservative.ca](mailto:jobs@conservative.ca)

**Seuls les candidats choisis pour une entrevue seront avisés.**