



Titre du poste : Préposé(e) – services administratifs	Nature du poste : Temps plein, permanent.
	Heures de travail : 37,5 heures par semaine (5 jours, incluant une journée fin de semaine – le dimanche)
Supérieur(e) immédiate(e) : Coordonnatrice – Services Administratifs	Date d'entrée en fonction : Poste disponible immédiatement
	Salaire : À déterminer.

Sommaire du poste

La fonction principale du préposé(e) – services administratifs est d'exécuter les activités générales qui se déroulent dans les bureaux de l'aire d'accueil, qui comprend les éléments suivants, mais sans s'y limiter : accueil des visiteurs, boutique de cadeaux, réservations et paiements, distribution du courrier et opérations de publipostage, services bénévoles, programme des camps de la nature et activités spéciales.

Il(elle) est le point de contact direct des bénévoles du Zoo Ecomuseum, dans le but de leur fournir des services de grande qualité et de répondre à leurs questions, préoccupations et plaintes. Ces bénévoles peuvent être des guides, des aides moniteurs pour le camp de la nature, des aides animaliers ou d'autres bénévoles, dont les besoins en matière de services peuvent varier considérablement.

Le ou la préposé(e) – services administratifs peut communiquer de différentes façons : en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par la poste. Le ou la titulaire du poste a les pouvoirs nécessaires pour gérer, résoudre les problèmes et mettre en œuvre des pratiques optimales pour la clientèle et les bénévoles du zoo Ecomuseum.

Responsabilités

Service à la clientèle

- Accueillir les visiteurs et percevoir les droits d'entrée en utilisant le système d'information de point-de-vente à l'accueil;
- Entretien de la boutique cadeaux;
- Réception et distribution du courrier;
- Répondre au téléphone et aux courriels afin de fournir aux clients les renseignements désirés;
- Présenter les activités éducatives du Zoo Ecomuseum et prendre les réservations pour celles-ci;
- Procéder aux suivis téléphoniques;
- Accueillir et administrer les groupes scolaires, les modalités de paiement et la perception des coûts d'entrée résultants;
- Aider à cerner et à résoudre les problèmes touchant la clientèle en temps opportun;
- Planifier l'arrivée des groupes (suivi de signatures et dépôts, confirmation du nombre de participants, etc.);
- Veiller à ce qu'il y ait suffisamment de guides bénévoles affectés aux visites guidées et aux autres activités spéciales,
- Participation au développement, à l'organisation et à la saisie de données au sein de banques de données informatisées variées : membres de la société, programme de parrainage, statistiques de visitation, commissions scolaires, etc.;
- Assister la Coordonnatrice des services administratifs dans certains projets;
- Superviser les préposés(es) à la billetterie;
- Effectuer des visites guidées du site et des présentations pour les fêtes d'enfants lorsque requis;
- Respecter des normes de qualité établies;
- Remplir des fonctions connexes.

DESCRIPTION D'EMPLOI – Préposé(e) – service à la clientèle

Services aux bénévoles (Cette partie des tâches consiste à participer à la gestion du programme bénévole)

- Assurer que la liste des bénévoles soit à jour, incluant; guides actifs, numéros de téléphone, disponibilités, adresse courriel, adresse postale, etc.;
- Assurer des communications cohérentes en temps opportun avec l'équipe des bénévoles au moyen de message courriel;
- Veiller à ce qu'il y ait suffisamment de guides bénévoles affectés aux visites guidées et aux autres activités spéciales, ceci avec l'aide des préposé(e)s à la billetterie;
- Accueillir les bénévoles lors de leur arrivée au zoo Ecomuseum;
- Assister la Coordinatrice des services administratifs, dans la coordination des initiatives liées aux bénévoles, y compris, mais sans s'y limiter : les efforts de recrutement, les cours et manuels destinés aux guides bénévoles, le programme de reconnaissance, etc.;
- Participer à la planification et au déroulement des activités spéciales destinées aux bénévoles.

Compétences et expérience

- Deux à quatre années d'expérience en service à la clientèle de première ligne;
- DEP ou DEC dans le domaine de la bureautique, tourisme ou autre domaine connexes;
- Le ou la titulaire doit être **parfaitement** bilingue et avoir une excellente capacité à communiquer par écrit en **français et en anglais**;
- Il ou elle doit avoir une excellente connaissance de l'ensemble Office de Microsoft.
- De l'expérience de travail dans un ou des organismes sans but lucratif serait un atout certain.
- Il ou elle doit être citoyen(ne) canadien(ne) ou résident(e) permanent(e) ou avoir le statut de réfugié(e) et avoir le droit de travailler au Canada.

Profil d'aptitudes (Habilités & Conduite)

- Attitude positive;
- Grande motivation envers l'emploi;
- Bon sens de l'organisation;
- Forte orientation clientèle et capacité à gérer les problèmes et les relations avec les clients de manière professionnelle et courtoise;
- Autonomie et capacité à gérer des projets et des tâches multiples simultanément;
- Capacité de travailler en équipe ou de façon autonome;
- Capacité manifeste d'établir et d'entretenir des relations d'équipe et inter-fonctionnelles;
- Excellentes aptitudes pour la communication verbale et écrite;
- Capacité d'articuler des idées de façon convaincante, honnête et persuasive de manière à ce que les messages soient clairs, bien compris et conformes aux objectifs de l'Ecomuseum;
- L'exactitude, la rapidité d'exécution et une excellente capacité de suivi sont essentielles;
- Capacité d'apprendre rapidement, sens de l'initiative et volonté de réussir.

Veillez soumettre votre curriculum vitae par courriel à :

**Madame Joanne Gosselin – adjointe administrative, ressources humaines
ZOO ECOMUSEUM**

joanne.gosselin@ecomuseum.ca

Seul(e)s les candidat(e)s retenu(e)s pour une entrevue seront contacté(e)s.
