

PROFIL DE CARRIÈRE

Superviseurs/superviseures des services d'information et des services à la clientèle:

Les superviseurs dans ce groupe surveillent et coordonnent les activités des représentants au service à la clientèle et des autres préposés des services d'information et des services à la clientèle.

Information salariale:

40,463.82\$ est le salaire médian trouvé localement.

19.45\$/ heure est le salaire médian localement reporté.

Les compétences fréquemment listées dans les offres d'emploi:

- Communication orale et écrite
- Souci du service à la clientèle
- Souci du détail
- Microsoft Office
- Résolution de problèmes
- Accompagnement de carrière (coaching)
- Gestion du temps
- Satisfaction de la clientèle
- Aptitudes organisationnelles
- Compétences en gestion
- Travail autonome
- Marketing
- Intégrité
- Bilinguisme (français)
- Esprit d'équipe
- Solides aptitudes de leadership
- Automotivation
- Saisie de données
- Haute énergie
- Bilinguisme
- Créativité
- Connaissances générales en informatique
- Soutien administratif
- Compétences de négociation
- Caisseries enregistrees
- Solides habiletés interpersonnelles
- Aptitudes analytiques
- Multitâches
- Expérience du service à la clientèle

Fonctions principales:

Les superviseurs des services d'information et des services à la clientèle coordonnent, attribuent et évaluent le travail des commis qui accomplissent les tâches suivantes : fournir de l'information et des services à la clientèle et servir les clients dans les banques, les compagnies fiduciaires et les autres institutions financières. Ils établissent les horaires et les procédures de travail, et coordonnent les activités avec les autres services ou divisions. Ils examinent et vérifient l'exactitude du travail, autorisent les dépôts et les retraits réguliers, résolvent les problèmes reliés au travail, et préparent et soumettent des rapports d'étape et autres rapports. Ils commandent les fournitures et le matériel, tout en assurant le bon fonctionnement des systèmes informatiques et de l'équipement et en veillant à leur entretien et à leur réparation. Enfin, ils identifient aussi les besoins de formation et assurent la formation des travailleurs quant à leurs tâches et aux politiques de l'entreprise. Ils peuvent aussi exercer les mêmes fonctions que les employés supervisés.

Les conditions de travail:

Le travail est habituellement exécuté dans un environnement structuré, comme un bureau.

Cheminevements de carrière:

Les superviseurs services d'information et des services à la clientèle travaillent dans des banques, des sociétés de fiducie, des caisses populaires et d'autres établissements financiers semblables, des établissements de vente au détail, des centres de contact, des compagnies d'assurance, de téléphone et des entreprises de services d'utilité publique, et dans d'autres établissements des secteurs privé et

public. Voici des exemples de cheminement de carrière pour les superviseurs des services d'information et des services à la clientèle :

- Superviseur/superviseuse d'agents de centre d'appels
- Superviseur/superviseuse de centre de contact
- Superviseur/superviseuse des comptes courants
- Superviseur/superviseuse de service à la clientèle (sauf services financiers)
- Superviseur/superviseuse de commis à l'information

Pour trouver d'autres cheminements de carrière possibles, allez à [WEexplore](#).

Éducation et cheminement de carrière:

Si vous êtes intéressé à devenir autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle vous pouvez commencer votre apprentissage ou participer à un programme local de formation/d'éducation.

St. Clair College:

Hospitalité - Hotel & Restaurant

Critères d'admission/d'éligibilité : DESO avec la majorité des cours au niveau collégial (C), Universitaire (U), Universitaire/collégial(M), ou ouvert (O)

Diplôme d'études : Deux années – Diplôme collégial de l'Ontario

Certification professionnelle : Inconnu

Participation : En personne

Temps plein ou temps partiel : Temps plein

Durée du programme : 4 semestres

Coût du programme :

- Année 1: 4 002,62 \$ \$ + 5 140,67 \$
- Année 2: 3 853,78 \$

Éligibilité à RAFEO : Oui

Lieu 2000 route Talbot ouest, Windsor, N9A 6S4

Pour plus d'informations, visitez le site Internet:

<http://www.stclaircollege.ca/programs/postsec/hospitality/>

Relations publiques

Critères d'admission/d'éligibilité : DESO avec la majorité des cours au niveau collégial (C), Universitaire (U), Universitaire/collégial(M), ou ouvert (O) qualifie pour l'admission dans ce program

Diplôme d'études : Deux ans – Diplôme collégial de l'Ontario

Certification professionnelle : Inconnu

Participation : En personne

Temps plein ou temps partiel : Temps plein

Durée du programme : 2 ans de diplôme

Coût du programme :

- Année 1: 4 002,62 \$
- Année 2: 3 853,78 \$

Éligibilité RAFEO: Oui

Lieu: 275 avenue Victoria, Windsor, NgA 6Z8

Pour plus d'informations, visitez le site Internet:

http://www.stclaircollege.ca/programs/postsec/public_relations/

Tourisme - voyage

Critères d'admission/d'éligibilité : DESO avec la majorité des cours au niveau collégial (C), Universitaire (U), Universitaire/collégial(M), ou ouvert (O)

Diplôme d'études : Deux ans – diplôme collégial de l'Ontario

Certification professionnelle : Inconnu

Participation : En personne

Temps plein ou temps partiel : Temps plein

Durée du programme : 5 semestres

Coût du programme :

- Année 1 (3 semestres): 4 002,62 \$
- Année 2 (2 semestres): 3 853,78 \$

Éligibilité RAFEO: Oui

Lieu: 275 avenue Victoria, Windsor, NgA 6Z8

Pour plus d'informations, visitez le site Internet:

<http://www.stclaircollege.ca/programs/postsec/tourism/>

Dénégation de responsabilité : Les institutions éducationnelles se réservent le droit de changer l'information sans avertissement, et cela peut conduire à des divergences entre leurs informations et l'information présentée ci-dessus. Si vous trouvez des erreurs, veuillez les reporter à info@workforcewindsoressex.com.