

PROFIL DE CARRIÈRE

Autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle:

Autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle incluent ceux qui répondent aux requêtes et fournissent de l'information concernant les biens de l'établissement, les services et les politiques et qui fournissent du service à la clientèle tel que recevoir des paiements et exécutent les requêtes de services.

Information salariale:

34,600\$ est le salaire médian trouvé dans les offres d'emploi locales

15.13\$/heure est le salaire médian localement reporté

Compétences fréquemment listées dans les offres d'emploi:

- Bilingue
- Utilisation de l'ordinateur
- Résolution de problèmes
- Service à la clientèle
- Recherche de panne
- Communication orale et écrite
- Attention aux détails
- Marketing
- Travail de façon indépendante
- Microsoft Office
- Travail d'équipe
- Motivation
- Compétences organisationnelles
- Manipulation de l'argent
- Expérience en vente
- Gestion
- Saisie de données
- Gestion du temps
- Adaptabilité
- Multitâche
- Compétences analytiques
- Créativité
- Compétences interpersonnelles

Fonctions principales:

Les représentants de service à la clientèle répondent, en personne ou au téléphone, aux demandes de renseignements des clients, s'occupent des plaintes au sujet des produits, des services ou des politiques de l'établissement. Ils prennent des dispositions en vue de

remboursement, d'un échange et de l'établissement d'une note de crédit pour les marchandises retournée. Les représentants de service à la clientèle dans le commerce de détail reçoivent aussi les paiements et reçoivent les applications de crédit et d'emploi.

Les agents de centre de contact prennent les commandes de biens ou de services des clients. Les agents de centre de contact font la promotion des biens et des services et répondent aux demandes de renseignements et aux urgences. Ils examinent aussi les plaintes et mettent les comptes à jour.

Les préposés aux services à la clientèle dans les compagnies d'assurance ou de téléphone, les sociétés de services d'utilité publique et d'autres entreprises semblables expliquent aux clients la nature et le coût des services offerts et fournissent de l'information sur les réclamations ou les comptes. Ils mettent à jour les comptes, envoient les factures et traitent des paiements de réclamations d'assurance et reçoivent des paiements pour des services.

Les préposés aux services d'information fournissent de l'information aux clients et au public concernant les produits, les services, les horaires, les taux, les règlements et les politiques en réponse aux demandes de renseignements faites par téléphone ou en personne.

Les conditions de travail:

Les représentants du service à la clientèle et de l'information travaillent normalement une semaine de travail standard alors que certains peuvent effectuer des heures de roulement dans des agences qui sont ouvertes 24 heures par jour. Le travail implique soit de rester debout au comptoir de service à la clientèle ou de travailler des heures devant un ordinateur.

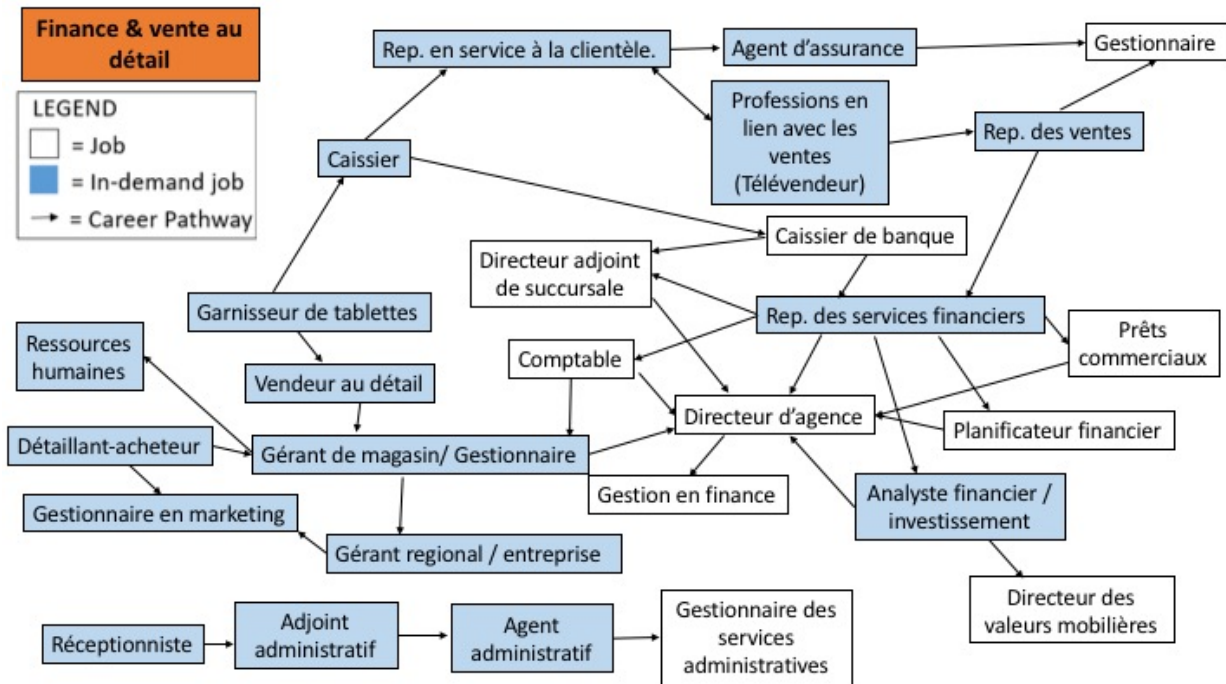
Les commis travaillent dans des environnements dynamiques dans lesquels les volumes de requêtes des clients sont importants et où ils doivent fournir un service à la clientèle de haut niveau et de grande qualité.

Cheminements de carrière:

L'avancement vers un rôle de superviseur dans ce domaine est possible avec de l'expérience. Les travailleurs dans le domaine sont employés par les établissements de vente au détail, les centres de contacts, l'assurance, les télécommunications, les entreprises d'utilité publique et d'autres établissements à travers les secteurs publics et privés. Vous trouverez ci-dessous les cheminements de carrière possibles pour les autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle :

- Commis aux renseignements sur les comptes
- Commis aux renseignements sur les horaires d'autobus
- Commis aux plaintes – service à la clientèle
- Commis au comptoir du service à la clientèle
- Représentant de service à la clientèle – centre d'appel
- Commis aux demandes de renseignement

- Commis à l'information – service client
- Commis aux affaires trouvés et perdus
- Agent au comptoir de commande
- Commis aux relations publics
- Commis à l'information touristique



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.

Détails d'apprentissage :

Technologie de l'information : Agent du service à la clientèle

- Certification : Bénévole (n'ai pas requise pour pratiquer cette profession en Ontario)
- Sceau Rouge: No
- Formation dans le milieu de travail : 3 820 heures
- Formation en classe : Une session de formation de 5 semaines et une session de formation d'une semaine (180 heures)

Technologie de l'information – Agent de soutien technique à la clientèle

- Certification : Bénévole (n'ai pas requise pour pratiquer cette profession en Ontario)
- Sceau Rouge: No
- Formation dans le milieu de travail : 3 730 heures
- Formation en classe : Une session de formation de 5 semaines et une session de formation de 4 semaines (270 heures)

Les individus intéressés à poursuivre un cheminement de formation en apprentissage devraient poursuivre ces étapes :

- 1) Soyez embauché – par un employeur, un sponsor/un syndicat
- 2) Postulez en ligne pour vous inscrire en tant qu'apprenti à <https://www.ontario.ca/fr/page/entreprendre-un-apprentissage>
- 3) Signez un accord d'apprentissage avec votre employeur/sponsor et le bureau d'apprentissage d'Emploi Ontario
- 4) Devenez un membre de la catégorie apprentis à l'Ordre des métiers de l'Ontario à <http://www.ordredesmetiers.ca/membres>
- 5) Conservez une trace des heures que vous travaillez
- 6) Obtenez les compétences listées dans la formation standard si nécessaire dans votre métier spécialisé
- 7) Complétez toutes les exigences de formation dans votre métier spécialisé et vous recevrez un Certificat d'apprentissage (CdA).
- 8) Ecrivez l'examen du Certificat de qualifications si nécessaire dans votre métier spécialisé

Si vous êtes actuellement dans l'école secondaire et vous voulez commencer un apprentissage, visitez oyap.com pour plus d'information sur le programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario.

Les individus qui ne savent pas s'ils devraient poursuivre un apprentissage ou pas, vous pouvez en apprendre plus en visitant <https://www.ontario.ca/fr/page/preparation-lapprentissage>

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

Cycle du programme : Inconnu

Coût du programme :

- Année 1: 3 941.61 \$
- Année 2: 3 804.05 \$
- Total: 7 745.66 \$ (2017/18)

Éligibilité à RAFEO : Inconnu

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

Cycle du programme : Inconnu

Coût du programme :

- Année 1: 3 941.61 \$
- Année 2: 3 804.05 \$
- Total: 7 745.66 \$ (2017/18)

Éligibilité RAFEO: Oui

Lieu: 275 avenue Victoria, Windsor, N9A 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

Cycle du programme : Inconnu

Coût du programme :

- Année 1 (3 semestres): 3 969.93 \$
- Année 2 (2 semestres): 3 804.05 \$
- Total: 7 773.98 \$ (2017/18)

Éligibilité RAFEO: Inconnu

Lieu: 275 avenue Victoria, Windsor, N9A 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@workforcewindsorsex.com.