



Associé-e au service à la clientèle

L'Association nationale des retraités fédéraux est le plus important organisme national de défense représentant les retraités de la fonction publique fédérale, des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, les juges nommés par le fédéral et retraités, ainsi que leurs partenaires et survivants. Nous sommes une association à but non lucratif qui compte plus de 170 000 membres appartenant à 79 sections au Canada et qui est soutenue par plus de 1 000 bénévoles.

L'Association offre d'excellents avantages sociaux, dont un régime de retraite à prestations déterminées, des congés de maladie payés, une assurance de soins de santé et dentaires complémentaire, un compte de mieux-être et du soutien au perfectionnement professionnel.

Le bureau national de l'Association est à la recherche d'un associé-e au service à la clientèle dynamique. En tant que premier point de contact, cette personne aura pour tâche de fournir un service exceptionnel et efficace qui répond aux besoins de nos membres, de nos bénévoles et du public. La personne en poste est chargée de répondre aux demandes effectuées par téléphone, par courriel et en personne, ainsi que de fournir une solution lorsqu'il y a lieu, ou d'acheminer ces questions au membre du personnel du bureau national, au partenaire ou à l'organisme extérieur approprié. La personne en poste fournit également du soutien administratif au service des communications et du marketing.

La personne retenue possédera les principaux attributs suivants :

- Bilinguisme en français et en anglais exigé.
- Capacité d'écouter et de lire pour comprendre les questions de fond, et pour proposer des solutions de manière claire et concise, afin d'aider à améliorer la vie de nos membres.
- Capacité d'acquérir de solides connaissances sur les systèmes administratifs.
- Compétences en informatique (y compris le traitement de texte, l'utilisation des feuilles de calcul et les logiciels de présentation) et compétences en systèmes téléphoniques multilingues.
- Expérience dans le secteur des pensions, des assurances et/ou de l'industrie des finances un atout, mais non exigée.
- Capacité d'interagir et de communiquer avec efficacité, respect et tact avec des client-e-s internes et externes.
- Aptitude à changer d'humeur rapidement pour réagir à un vaste éventail de demandes.
- Capacité de collaborer avec autrui pour mener à bien des tâches d'équipe ou organisationnelles et atteindre des buts.
- Capacité de traiter des renseignements confidentiels avec discrétion et professionnalisme.
- Capacité de composer avec des client-e-s difficiles.
- Excellentes manières au téléphone et excellent entregent.

L'Association s'engage à respecter les principes fondamentaux de l'équité en matière d'emploi et s'efforce d'assurer un traitement juste et digne dans tous les aspects, conditions et modalités d'emploi, sans égard à la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, le casier judiciaire, l'état matrimonial, la situation familiale ou le handicap.

Nous nous engageons à mettre en place des processus de recrutement/sélection et un environnement de travail inclusif et sans obstacle, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Nous serons heureux de travailler avec les candidat·e·s qui demandent des adaptations à n'importe quelle étape du processus d'embauche.

Notre bureau national est situé à Ottawa, en Ontario. Vous devrez vous présenter au bureau au moins trois jours par semaine.

Si cette possibilité enrichissante vous intéresse, veuillez soumettre votre candidature à carrieres@retraitesfederaux.ca. Nous ne communiquerons qu'avec les personnes retenues à des fins d'entrevue.

Pour en savoir plus sur l'Association nationale des retraités fédéraux, veuillez consulter le site www.retraitesfederaux.ca