
Agent de centre d'appel

Descriptions de Taches

Sous la supervision du superviseur chef et/ou superviseur adjointe;

1. Faire des dons ou recouvrements ;
2. Résoudre des problèmes ;
3. Enregistrer les coordonnées des donateurs ;
4. Répondre à des requêtes ;
5. Prendre part à des réunions d'équipe

Compétences

1. Avoir de l'entregent
2. Être patient et positif
3. Être persuasif
4. Savoir inspirer confiance
5. Être débrouillard
6. Avoir le sens de l'organisation
7. Gérer son stress

Superviseur adjoint du centre d'appel

Descriptions de Taches

Sous la supervision du superviseur chef et/ou directeur des Operations ;

1. S'assurer que l'équipe soit complète (salle pleine) ;
2. S'assure que les tâches/règlements/procédures sont respectées ;
3. Réponds, cédules, évalues, embauches, période d'information, évaluation téléphonique (essaie) et formation des candidats potentiels ;
4. S'assure d'avoir les outils nécessaires : avant chaque embauche, campagne, dans les filières, dossier de formation, fournitures, taps, recherche de listes colds, etc. ;
5. S'assure que les règlements de l'organisme sont respectés ;
6. Fait de l'écoute à 80%, motivation, intervention, etc. ;
7. Rend compte de sa gestion ;
8. Rédige : les statistiques, rapports, grand livre, évaluation, etc....(tous les jours) ;
9. Responsable des annonces dans les écoles, grosses compagnies, retraité des compagnies aux deux semaines, etc. ;
10. Évalue périodiquement le personnel non-cadre ;
11. Supervise de près ses employés ;
12. Fait la recherche de commanditaires pour récompenser les employés ;
13. Responsable de la propreté et de la décoration de la salle pour chaque campagne ;
14. Responsable de la rentabilité du Centre d'appel ;
15. Faire des dons ou recouvrements lorsque nécessaire ;
16. Participer à toutes logistiques des événements ;
17. Faire toutes autres tâches connexes pour l'organisme.

Compétences

- Capacités de leadership
- Capacité à développer et à entretenir des relations d'affaires positives et durables avec ses collègues et partenaires externes
- Être orienté vers l'action et les résultats
- Aptitudes dans la résolution de problèmes
- Excellentes capacités en communication écrite et verbale
- Capacités d'organisation et d'adaptation.
- Connaissance des principes de customer care
- Capacité de gérer plusieurs activités différentes en même temps (multitasking)

Superviseur Chef du centre d'appel

Descriptions de Taches

Sous la supervision du superviseur chef et/ou directeur des Operations ;

1. S'assurer que l'équipe soit complète (salle pleine) ;
2. S'assure que les tâches/règlements/procédures sont respectées ;
3. Réponds, cédules, évalues, embauches, période d'information, évaluation téléphonique (essai) et formation des candidats potentiels ;
4. S'assure d'avoir les outils nécessaires : avant chaque embauche, campagne, dans les filières, dossier de formation, fournitures, taps, recherche de listes colds, etc. ;
5. S'assure que les règlements de l'organisme sont respectés ;
6. Fait de l'écoute à 80%, motivation, intervention, etc. ;
7. Rend compte de sa gestion ;
8. Rédige : les statistiques, rapports, grand livre, évaluation, etc....(tous les jours) ;
9. Vérifier les heures des employés du centre d'appels (logiciel Payclock)
10. Responsable des annonces dans les écoles, grosses compagnies, retraité des compagnies aux deux semaines, etc. ;
11. Évalue périodiquement le personnel non-cadre ;
12. Supervise de près ses employés (agents et superviseur adjoints);
13. Fait la recherche de commanditaires pour récompenser les employés ;
14. Responsable de la propreté et de la décoration de la salle pour chaque campagne ;
15. Responsable de la rentabilité du Centre d'appel ;
16. Faire des dons ou recouvrements lorsque nécessaire ;
17. Participer à toutes logistiques des événements ;
18. Faire toutes autres tâches connexes pour l'organisme.

Compétences

- Capacités de leadership
- Capacité à développer et à entretenir des relations d'affaires positives et durables avec ses collègues et partenaires externes
- Être orienté vers l'action et les résultats
- Aptitudes dans la résolution de problèmes
- Excellentes capacités en communication écrite et verbale
- Capacités d'organisation et d'adaptation.
- Connaissance des principes de customer care
- Capacité de gérer plusieurs activités différentes en même temps (multitasking)

Secrétaire Réceptionniste

Descriptions de Taches

Sous la supervision du Directeur General et du Directeur des Opérations ;

1. Répondre aux appels téléphoniques ;
2. Faire l'entrée de données des commandites, rapports, suivis et cédule les bénévoles pour faire les pick-up ;
3. Envoyer les télécopies et acheminer les télécopies aux personnes concernées ;
4. Accueillir la clientèle ;
5. Aider à la logistique de tous les événements ;
6. Faire toutes correspondances, faire les suivis et le contrôle si besoin est selon les activités ou événements ;
7. Rédaction des lettres des chèques retournés ;
8. Acheminer, tous les matins, les courriers électroniques aux personnes concernés ;
9. Envoyer courriel pour les donateurs qui veulent l'info par courriel pour le centre d'appel de Mtl (quotidien 10 minutes) ;
10. Mise à jour des listes de téléphone (voir cartables) ;
11. Entrée de données de tous les départements ;
12. Faire parvenir les courriers (Top Gun, Expédibus, Fedex, etc. Purolator et Planete Courrier) ;
13. Couper les coupons donateurs pour les centres d'appels ;
14. Faire la correspondance ;
15. Classement des lettres (Donateur et Commandites) dans les cartables ;
16. Faire toutes autres tâches connexes.

Compétences

- Connaissance des principes de Service à la Clientèle
- Capacités de communication (par téléphone, e-mail ou en personne)
- Connaissances de base de type administratif
- Aptitude aux relations avec le public, gentillesse et disponibilité
- Capacité de gérer plusieurs activités différentes en même temps (multitasking)
- Attention à l'égard des détails
- Aptitudes dans la résolution de problèmes
- La capacité de travailler en équipe

Commis de Bureau

Descriptions de Taches

Sous la supervision du Directeur General et du Directeur des Opérations ;

1. Remplacement des pauses, absences, dîner, maladies, vacances de la réceptionniste et commis comptable, etc. ;
2. Corriger les rapports confirmer (quotidien 30 minutes) ;
3. Vérification des factures validées ou pas de Mtl ;
4. Entrée les différentes donations de Québec et de Montréal (quotidien durée 1h à 1h30) ;
5. Corriger les enveloppes et ré-expédier ne pas oublier d'acheminer les enveloppes au centre d'appel et de faire un bon suivi (quotidien durée 5 minutes) ;
6. Émettre le rapport « confirmer » pour les cartes de crédit de Mtl pour le remettre à la commis comptable. Faire le recevable et imprimer les factures de ces cartes (quotidien une heure) ;
7. Encaissement des dépôts au quotidien dans les différents logiciels OSDE ou autres ;
8. Corriger les rapports de recouvrement et faire les recherche et les corrections (quotidien 1 heure) ;
9. Imprimer les rapports de recouvrements, les weeklys, paie Ledger, etc. (hebdomadaire durée 20 minutes) ;
10. Contrôler les factures entrée et imprimée (rapport facture Émise), attention que ce soit les bons et même noms que sur les coupons (quotidien 1 heure) ;
11. Faire la mise à jour des dossiers d'employés, les départs, les classements, etc.
12. Responsable du classement de l'organisme avec assistance d'un programme informatique (une heure hebdomadaire) ;
13. Classe et planifie toutes les factures et coupons des campagnes et leur remplacement (commande);
14. Envoyer les reçus d'impôts sur appel sur demande ;
15. Envoyer les reçus d'impôts en nombre annuels (annuel 100 heures) ;
16. Remplir la machine à timbre et voir au contrôle des soldes (hebdomadaire 5 minutes) ;
17. Faire votre mailing et celui du bureau en générale et 1er contrôle du courrier de ta collègue ;
18. Correction et mise à jour de chaque donateur : poste seulement, déménager, 1 fois l'an, etc. (quotidien 30 minutes) ;
19. Faire les recherches d'information manquantes (quotidien 30 minutes) ;
20. Responsables des taps (donateurs) : imprimer, corrections, etc. (par campagne 20 heures) ;
21. Rapport fin d'année (liste des donateurs pour les rapports annuels, etc.) ;

22. Réponds aux donateurs et reçoit les donateurs (services aux donateurs) (occasionnel 15 minutes) ;
23. Responsable de commander l'encre ou appel de services pour les machineries Pitney Bowles, Neopost, photocopieur Sharp et imprimantes ;
24. Programmation pour chaque nouvelle campagne (corrections, ventes rentré, banquet fait, recouvrement à jour, black liste, etc.) (par campagne durée 20 heures) ;
25. Aider à la logistique de tous les évènements ;
26. Faire toutes autres tâches connexes pour l'organisme.

Compétences

- Attention à l'égard des détails
- Entrées de données et compétences en traitement de texte
- Bien organisé
- La capacité de travailler en équipe
- Capacités de communication (par téléphone, e-mail ou en personne)
- Diplôme d'études secondaires
- Connaissances de base de type comptable
- Aptitudes dans la résolution de problèmes

Commis General et Entretien

Descriptions de Taches

Sous la supervision de la directeur General et de la directeur des opérations;

1. Faire l'entretien des locaux :
 - Bureaux/ Chaises
 - Ordinateurs/ Téléphones
 - Fenêtres/ Plancher
 - Cuisine/ Vaisselles
 - Imprimantes/ Photocopieurs/ Fax
 - Tablettes/ Armoires/ Garde-robes
 - s'assurer que la salle de conférence et la cuisine soit propre tous les jours
2. Arroser et nettoyer les plantes ;
3. Passer le vacuum 1 fois semaine et lavée les planchers (voir horaire)
4. Vider les poubelles deux fois semaines (centre d'appel #250 et bureau #260 (mercredi et vendredi) et les sortir à l'extérieur le lundi matin avant 9h30, et le mercredi après 16h00
5. Vider les poubelles de recyclage les jeudis matin et les mettre au bord de la rue
6. Entretien des costumes et repassages (reprises mineurs si besoin est) ;
7. Préparation et entretien des réunions (réunions administratifs, Toastmaster, etc.) ;
8. Aide et entretiens des inventaires et sa préparation aux événements ;
9. Entretien des salles de rangements, etc. ;
10. Réceptionner toutes marchandises et assurer le contrôle de leur inventaire ;
11. Aide pour le mailing ;
12. Faire toutes autres tâches connexes pour les organismes :
 - Aide aux classements des dossiers de l'organisme;
 - Photocopie interne, documentation pour les campagnes (à faire vérifier préalablement) et expédition aux centres d'appels ;
 - Aide à l'entrée de données si besoin est ;
 - Etc.

Compétences

- Bien organisé
- Aptitude en mathématiques de base
- La capacité de travailler en équipe
- Capacités de communication (par téléphone, e-mail ou en personne)
- Aptitudes dans la résolution de problèmes
- Entrées de données et compétences en traitement de texte

Directeur Des Operations

Descriptions de Taches

Sous la supervision du directeur général

1. Une partie de la gestion de l'organisme (campagne de levée de fond (centres d'appels et ce que le CA autorise, informatiques, électroniques, comptabilité, logistique, fournitures, équipements, ressources humaines, formations des différentes personnes professionnels et soutiens, etc.) ;
2. Organiser et planifier toutes les activités pour les enfants démunis (chaque activité est organisée sur une échelle de deux à 3 mois), il y a 5 activités annuelles qui correspond à nos levées de fonds étant donné qu'il y a 2 villes cela fait un total de 10 activités.
3. L'Organisation des levées de fonds pour les centres d'appels : programmation informatiques des campagnes et la préparation des listes d'appels, scénario d'appel, objections (arguments de ventes), commanditaires et la programmation des commandites au niveau informatique, etc. début de campagne quinze heures semaines plus ou moins.
4. Responsable de voir à ce que l'informatique fonctionne (différents serveurs (base de donnée, de mail, le backup, l'anti virus, le serveur générale, etc.) pour les employés (programmeur ou technicien si je ne peux faire moi-même), ce que je peux faire moi-même réinstallation des PC quand défectueux, hardware ou software, réinstallation en générale 1 à 2 aux 3 mois. Plus l'aide aux quotidiens (software, photocopieur, imprimante, etc.), répond et répare tous ordinateurs dont les employés ont besoin ;
5. Voir à la gestion de tout contrat ou mise à jour : électronique, informatique, assurance, etc. ;
6. Internet : voir à la mise à jour de nos sites et la validation de chaque nouveau document (à installer la documentation générale). 1 heure semaine plus ou moins ;
7. Gestion et répondre À TOUTES les questions des employés, sujet : leurs travaux, procédures, correspondances des donateurs, commanditaires, fournisseurs, problèmes techniques, problèmes personnels, problème de logiciel, etc. 3 heures quotidiennes;
8. S'assurer que tous les employés de l'administration, centres d'appels, etc... fassent leurs tâches, selon le protocole et règlement des organismes, etc. ;
9. répondre aux appels extérieurs : commanditaires, fournisseurs, les contacts logistiques, donateurs, publics, etc. 1/2 heure quotidienne
10. Faire les commandes de marchandises ou fournitures selon les besoins, faire des commanditaires plus spécifiques 4 à 5 heures par mois ;

11. Lors de congrès ou sommet toute la logistique, promotion, bénévolé, etc. 2 à 3 heures semaines au début et 15 heures plus près de l'évènement et 40 à 50 heures les semaines précédentes ;
12. Voir à la rédaction de tout genre : circulaire, document promotionnel, lettre, rapport d'activité, bulletin, site Internet, rapport annuel, correspondances aux donateurs, fondations, institutions religieuses, etc. 1 à 2 heures semaines :
13. Faire, formation et programmation (Publipostage (Word, Access et Publisher), budget et tableau (Excel), présentation Power Pointe, etc.) de tout document nécessaire aux différents projets des organismes, 1 à 3 heures semaines ;
14. Impression de toutes présentations (logiciel : Quartx Express, Illustrateur, Photoshop, etc..(Afficher, circulaire, rapport annuel), boudinage, etc..
15. Voir que chaque standard et norme est respecté : classement, reçu d'impôt, formulaire, etc.. :
16. Voir à la gestion et archivages de tout documentation ou autres des organismes ;
17. Comptabilité : approuvez les bons de commande (leurs répartitions), vérifiez les entrées et les sorties d'argents, vérification des payrolls, gestion des demandes des employés (vacances, salaires, etc.). Rapport fin d'année (différents rapports : journal général, bilan, état des résultats, chiffrer, bénévoles, commanditaires, etc.), faire les dépôts et payes, etc.. en absence de la commis comptable, etc., etc. (environ 1 heure semaine) ;
18. Compiler les heures du personnel du bureau 2 heures aux 2 semaines et par la suite vérifier et valider les paies des deux centres d'appels ;
19. Formation des employés professionnels, administratif, cadres des centres d'appels, etc. ;
20. Gestion de tout document et toutes correspondances qui sort de l'organisme, lettre aux donateurs pour chèques retournés par la banque ou carte erronée, etc. (1 à 2 heures semaines) ;
21. Appel divers : soumissions pour tout besoin, de toutes personnes qui appellent à l'organisme et qui requière mes besoins ;
22. Réponds aux courriels quotidiens (moyennes de 70 à 100 courriels quotidiens) (30 minutes au quotidien);
23. Voir aux remplacements des équipements désuets, soumissions, formation, etc.. :
24. Vois à la bonne marche de l'organisme :
25. Et plus encore (toute autre tâche connexe pour les organismes).

Compétences

- Grandes capacités de leadership et de mobilisation
- Capacité à développer et à entretenir des relations d'affaires positives et durables avec ses collègues et partenaires externes
- Être orienté vers l'action et les résultats
- Aptitudes dans la résolution de problèmes et la gestion de projet
- Aptitudes dans la gestion des ressources humaines
- Aptitudes à pouvoir mener à termes différents mandats simultanément
- Connaissance de l'analyse de prix et de marché
- Connaissance des principes de gestion et des logiciels informatiques pertinents
- Habileté dans la gestion efficace d'objectifs financiers et opérationnels
- Excellentes capacités en communication écrite et verbale