



## **Agent(e) services aux citoyens – Permanent**

**Vous souhaitez faire la différence dans le quotidien des citoyens de la Ville de Magog ?  
Vous souhaitez mettre à profit votre expérience en service à la clientèle dans un emploi  
stimulant avec une équipe dynamique ?**

**Voici votre chance avec cet emploi permanent !**

### **Votre mandat**

Relevant de la Direction des communications, technologies et services aux citoyens, le titulaire offre un service aux citoyens qui répond au standard de la Ville de Magog et il veille à son amélioration sur une base continue. Plus précisément, il répond aux demandes diversifiées de la part des citoyens, des visiteurs et d'autres intervenants, autant par téléphone que de façon électronique. Il accueille les citoyens, répond aux demandes qu'il peut traiter ou redirige les demandes vers la division concernée.

Le titulaire du poste peut également être appelé à créer et mettre à jour les dossiers des clients et des entreprises dans le système de gestion des plaintes et des requêtes.

L'agent(e) services aux citoyens participe activement à alimenter un système informatique névralgique aux opérations de la Ville qui reçoit plus de 9 000 demandes annuellement!

### **Votre profil**

La Ville de Magog est à la recherche d'une personne polyvalente et qui sait faire preuve de tact et de courtoisie possédant le profil suivant :

- Détenir un diplôme d'études professionnelles (DEP) en secrétariat ou toute autre combinaison de formation et d'expérience jugée équivalente par la Ville
- Détenir de l'expérience en centre d'appels (un atout)
- Avoir une bonne approche client
- Avoir une connaissance fonctionnelle de la langue anglaise (parlée)
- Avoir une très bonne maîtrise de la langue française (écrite, parlée)
- Effectuer la saisie de donnée avec rapidité et précision
- Savoir gérer les situations difficiles avec des clientèles difficiles
- Posséder une grande capacité d'adaptation aux différentes situations
- Avoir une facilité à collaborer avec différentes équipes

### **Notre offre**

- Un milieu de travail diversifié favorisant l'apprentissage et le développement
- Une équipe de travail dynamique et soudée
- Un taux horaire de 25,80 \$ à 28,67 \$ et une progression régulière
- Un horaire de 36 heures et les vendredis après-midi de congé à l'année
- Une banque de congés personnels et de maladie rémunérés
- Quatorze jours fériés payés et une progression avantageuse des congés annuels
- Un régime d'assurance collective et un régime de retraite compétitif

**Intéressé(e) ? Faites-nous parvenir dès maintenant votre candidature par courriel à [rh@ville.magog.qc.ca](mailto:rh@ville.magog.qc.ca), et ce, avant le 10 novembre 2022.**

**Nous avons hâte de faire votre connaissance!**

*La Ville de Magog souscrit à un programme d'accès à l'égalité et elle encourage les femmes, les minorités visibles, les minorités ethniques, les autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature.*