

DESCRIPTION DE TÂCHES

EMPLOI:	Préposé aux renseignements et commentaires	SERVICE:	Relations avec l'auditoire
SYND./GR./CL.:	SCFP / BUR / VI	FONCTION #:	SC.076
DATE:	Le 5 août 1991 (F)	CODE D'EQUITE:	7
		CAT. PROF.:	B

SOMMAIRE

Sous surveillance générale et selon les procédés en usage, le préposé aux renseignements et commentaires répond aux appels téléphoniques du public désireux d'obtenir des informations ou de formuler des commentaires.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS ET EXEMPLES DE TÂCHES

1. S'assure de satisfaire aux demandes de renseignements des téléspectateurs qui téléphonent à Télé-Métropole Inc.:
 - a) Répond aux appels téléphoniques des téléspectateurs.
 - b) Donne des renseignements objectifs aux interlocuteurs en consultant les dossiers mis à sa disposition ou, dans certains cas, en communiquant avec les différents services pour obtenir des informations supplémentaires.
 - c) Met à jour les dossiers mis à sa disposition (correction ou changement à l'horaire, etc.).
2. Reçoit les commentaires des téléspectateurs et les rassure quant à leur acheminement aux personnes concernées:
 - a) Note, le plus exactement possible, les commentaires (opinions, éloges, plaintes, etc.) formulés par les interlocuteurs.

DESCRIPTION DE TÂCHES

EMPLOI:	Préposé aux renseignements et commentaires	SERVICE:	Relations avec l'auditoire
SYND./GR./CL.:	SCFP / BUR / VI	FONCTION #:	SC.076
DATE:	Le 5 août 1991 (F)	CODE D'EQUITE:	7
		CAT. PROF.:	B

- b) Transcrit, quotidiennement, un rapport des appels reçus ainsi que ceux laissés sur les répondeurs.
 - c) Explique, aux interlocuteurs, la procédure à suivre lorsqu'ils veulent communiquer leurs commentaires directement aux personnes concernées.
3. Prend note des messages et/ou dirige les appels de son service en l'absence de la secrétaire.
 4. Exécute toute autre tâche de même nature ou d'ordre général reliée à l'emploi, demandée par son supérieur ou nécessitée par ses fonctions.

EXIGENCES FORMELLES

EMPLOI:	Préposé aux renseignements et commentaires	SERVICE:	Relations avec l'auditoire
SYND./GR./CL.:	SCFP / BUR / VI	FONCTION #:	SC.076
DATE:	Le 5 août 1991 (F)	CODE D'EQUITE:	7
		CAT. PROF.:	B

FORMATION

- Secondaire V.

EXPÉRIENCE

- Une année d'expérience pertinente en relation avec la clientèle.

CONNAISSANCES

- Très bonne connaissance de la langue française et une connaissance usuelle de la langue anglaise parlée.
- Connaissance de la programmation télévisée.

PROFIL RECHERCHÉ

EMPLOI:	Préposé aux renseignements et commentaires	SERVICE:	Relations avec l'auditoire
SYND./GR./CL.:	SCFP / BUR / VI	FONCTION #:	SC.076
DATE:	Le 5 août 1991 (F)	CODE D'EQUITE:	7
		CAT. PROF.:	B

- Tact et diplomatie;
- Vivacité d'esprit;
- Débrouillardise;
- Facilité de s'exprimer clairement au téléphone;
- Empathie;
- Esprit de synthèse;
- Bonne mémoire.
