

DESCRIPTION DE TÂCHES

EMPLOI:	Responsable des relations avec l'auditoire	SERVICE:	Communications
SYND./GR./CL.:	SCFP / VIII	DATE:	Le 4 avril 2001

SOMMAIRE

Sous surveillance générale et selon les procédés en usage, le responsable des relations avec l'auditoire est responsable de recueillir les commentaires des téléspectateurs et de les acheminer aux personnes concernées. Il s'assure de la justesse et de la qualité des renseignements transmis aux auditoires.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS ET EXEMPLES DE TÂCHES

1. Effectue le rapport hebdomadaire des Renseignements et commentaires;
 - a) Corrige l'orthographe et la syntaxe de chacun des commentaires inscrits au rapport des appels par les préposés aux Renseignements et commentaires;
 - b) S'assure du respect de l'ordre établi ainsi que de la clarté et de l'exactitude des commentaires;
 - c) Reçois le rapport informatique du système téléphonique et s'assure de la concordance des appels reçus et des appels inscrits;
 - d) Exporte le rapport selon le procédé établi dans Lotus Notes en s'assurant que chaque étape est bien complétée;

Groupe TVA Inc.

20 22 mars 2002

[Signature]

DESCRIPTION DE TÂCHES

EMPLOI:	Responsable des relations avec l'auditoire	SERVICE:	Communications
SYND./GR./CL.:	SCFP / VIII	DATE:	Le 4 avril 2001

- e) Corrige le rapport dans Excel et s'assure de sa bonne disposition et l'achemine aux personnes concernées;
 - f) Tient à jour le comparatif des appels reçus des dernières saisons.
2. Fournit au public des informations concernant la programmation en réponse aux demandes de renseignements formulées par téléphone ou par écrit (courrier standard et web) ou les achemine aux détenteurs de l'information (ex. le web, les nouvelles, les ressources humaines...).
- a) Effectue les recherches nécessaires autant à l'interne que sur Internet ou auprès des différents producteurs;
 - b) S'assure du suivi et de l'exactitude des réponses;
 - c) Tient à jour et archive les messages;
 - d) Inscrit au rapport tous les commentaires reçus et les demandes de renseignements en effectuant le transfert de Outlook à Lotus Notes.

Groupe TVA Inc.

cl 22 mars 2002

** Aut. Md*

85

DESCRIPTION DE TÂCHES

EMPLOI:	Responsable des relations avec l'auditoire	SERVICE:	Communications
SYND./GR./CL.:	SCFP / VIII	DATE:	Le 4 avril 2001

3. Organise et coordonne le travail destiné aux préposés, renseignements et commentaires;
- a) Explique les tâches, les procédures à suivre et les façons de faire;
 - b) Répartit le volume de travail de façon équitable;
 - c) Informe son supérieur immédiat de toute difficulté particulière ou changement dans les procédés administratifs.
 - d) S'assure que l'archivage des dossiers est correctement effectué;
 - e) S'assure de l'exactitude des informations transmises et de la satisfaction des clients. Le cas échéant, avise son supérieur immédiat de toute difficulté particulière;
 - f) Effectue la formation des employés;

Groupe TVA Inc. _____

20 22 mars 2002

[Signature]

DESCRIPTION DE TÂCHES

EMPLOI:	Responsable des relations avec l'auditoire	SERVICE:	Communications
SYND./GR./CL.:	SCFP / VIII	DATE:	Le 4 avril 2001

- À chaque début de saison, effectue les recherches selon la grille-horaire des différents producteurs, réalisateurs et chercheurs afin de rédiger le document « Assignment du personnel de production » devant être expédié aux attachés de presse, maisons d'éditions, organismes municipaux, gouvernementaux ou privés intéressés à une participation aux différentes émissions produites par TVA ainsi que par les différentes maisons de production. Effectue la mise à jour de ce document en cours de saison.
- Exécute toute autre tâche de même nature ou d'ordre général reliée à l'emploi, demandée par son supérieur ou nécessitée par ses fonctions.

Groupe TVA Inc.

LD 22 mars 2002

  

EXIGENCES FORMELLES

EMPLOI:	Responsable des relations des relations avec l'auditoire	SERVICE:	Communications
SYND./GR./CL.:	SCFP / VIII	DATE:	Le 4 avril 2001

FORMATION

- Secondaire V avec spécialisation en secrétariat.

EXPÉRIENCE

- Trois années d'expérience dans un travail de bureau impliquant des relations avec la clientèle externe.

CONNAISSANCES

- Très bonne maîtrise de la langue française écrite et parlée.
- Connaissance usuelle de la langue anglaise parlée et écrite.
- Maîtrise des logiciels Word, Excel, Lotus Notes, Outlook et internet.
- Connaissance de la programmation télévisée.
- Connaissances corporatives du Groupe TVA inc.
- Dactylographier à une vitesse de 35 mots minutes.

Groupe TVA Inc.

cd 22 mars 2002

[Signature]

PROFIL RECHERCHÉ

EMPLOI:	Responsable des relations des relations avec l'auditoire	SERVICE:	Communications
SYND./GR./CL.:	SCFP / VIII	DATE:	Le 4 avril 2001

HABILETÉS

- Habileté à représenter l'entreprise;
- capacité d'entretenir des relations interpersonnelles harmonieuses;
- habileté à s'exprimer avec le public;
- habileté à rédiger;
- autonomie;
- esprit d'équipe;
- approche clients;
- jugement;
- tact et diplomatie;
- esprit de décision;
- coordination et suivi;
- respect de la confidentialité;
- tolérance au stress.

Groupe TVA Inc.

20 22 mars 2002

M. M. J.