

Profil d'emploi

Nom de profil d'emploi:	Chef d'équipe, Téléphonistes appelants (Phonathon)
Code d'emploi:	CADC-00018
Groupes d'employés:	AMUSE Occasionnels

Sommaire du poste:

Relevant du superviseur immédiat, le titulaire du poste effectue certaines (ou la totalité) des tâches administratives de nature générale énumérées. Ces tâches sont d'une grande complexité et le titulaire les exécute en suivant des instructions générales.

Fonctions générales:

1. Organiser et surveiller les activités de financement d'une équipe dans un centre d'appels;
2. Compiler et suivre les mesures incitatives prises par les téléphonistes appelants, les statistiques tirées des quarts de travail et d'autres éléments de données dans des rapports Excel;
3. Examiner et corriger s'il le faut les données sur les donateurs dans la base de données interne;
4. Aider à former les téléphonistes appelants et leur donner de la rétroaction sur la qualité des appels;
5. Agir à titre de personne-ressource pour résoudre les problèmes qui peuvent survenir pendant les quarts de travail des téléphonistes appelants et communiquer ces problèmes au gestionnaire (Phonathon).
6. En plus des tâches susmentionnées, il peut être demandé d'effectuer des tâches de téléphoniste appelant (Phonathon).
7. Les tâches énumérées ci-dessus sont représentatives, mais ne constituent pas une liste complète et détaillée des tâches qui pourraient être exécutées par le titulaire du poste.

Exigences et formation, certification et expérience minimales requises:

- Diplôme d'études secondaires avec un (1) an d'expérience pertinente dans le domaine de travail.