

Titre du poste : Représentant des services aux membres			
Supérieure :	Gestionnaire, croissance et mobilisation des membres	Lieu :	955, croissant Green Valley, Ottawa (Ontario) K2C 3V4
Appuie :	Bureau national et composantes de l'ACP (divisions, assemblées et sections)	Mise à jour :	Juin 2019

Aperçu

L'Association canadienne de physiothérapie (ACP) représente 15 000 physiothérapeutes, assistants-physiothérapeutes, thérapeutes en réadaptation physique et étudiants en physiothérapie au Canada. En partenariat avec les sections provinciales et territoriales et les divisions de pratique clinique, l'ACP permet aux membres d'apprendre, d'échanger des connaissances et d'améliorer leur pratique. L'ACP fournit des ressources, de la formation, des idées et des prises de position pour mieux servir les Canadiens.

Sous la direction de la gestionnaire de la croissance et de la mobilisation des membres, le représentant ou la représentante des services aux membres doit fournir des réponses utiles, informatives et rapides aux questions et demandes des membres de l'ACP, de ses composantes et du public, au téléphone, en personne et par écrit, en anglais ou en français, selon le cas. En plus de ces services axés sur les membres, ce poste inclut un soutien ponctuel à des initiatives connexes comme les campagnes de recrutement, la production de rapports et l'administration du bureau.

Responsabilités

- Répondre aux questions verbales et écrites sur tous les aspects de l'adhésion à l'ACP.
- Trier les messages entrants de l'ACP, y répondre correctement et transmettre les communications, les demandes et les questions aux ressources internes pertinentes.
- Gérer la quantité substantielle d'appels entrants et sortants rapidement.
- Devenir un expert interne de la gestion des services aux membres et des outils de production de rapports de l'ACP, fournir des services liés à la production de rapports, résoudre les problèmes liés aux données sur les membres et travailler directement avec les fournisseurs pour que l'ACP possède des données exactes et opportunes sur les membres.
- Contribuer à la création et à l'amélioration des messages de communication afin de s'assurer de l'uniformité du message et du soutien à tous les membres dans les volets des services aux membres et d'autres initiatives internes, tels que les avantages d'être membre, les assurances et les événements.
- Parvenir à une compréhension profonde des avantages, des produits et des services offerts par l'ACP et être à l'aise de discuter et de répondre aux questions relatives aux services aux membres.
- Soutenir l'ACP dans diverses autres fonctions selon la disponibilité, ce qui peut inclure la direction des initiatives de recrutement des étudiants, le soutien de projets, de campagnes ou d'autres initiatives liées aux fonctions de soutien, selon les besoins.
- Assurer un soutien administratif, tel que la distribution du courrier et la gestion du système téléphonique interne.
- Être appelé à assumer d'autres responsabilités, selon les besoins.

Compétences essentielles

- De deux à trois ans d'expérience pertinente et progressive en administration et en relations avec la clientèle dans un rôle de service ou pour un organisme à but non lucratif
- Maîtrise indispensable de l'anglais et du français
- Expérience du système téléphonique VOIP
- Expérience de gestion des relations avec la clientèle et des outils de gestion des comptes
- Capacité de traiter de multiples priorités et de travailler avec efficacité dans un milieu trépidant
- Attitude orientée vers les solutions et capacité de résoudre des problèmes au pied levé
- Attitude posée, calme et pondérée, à la fois par courriel et au téléphone
- Capacité de communiquer avec clarté et efficacité et de désamorcer les crises potentielles dans un rôle de service à la clientèle
- Excellente connaissance pratique des logiciels pour ordinateur personnel, y compris la suite MS Office
- Volonté de faire passer le membre d'abord, d'en faire un peu plus pour que le membre se sente valorisé, entendu et soutenu
- Accent inépuisable sur des services exceptionnels aux membres et aux composantes

Conditions de travail

- Être appelé à travailler hors de l'horaire d'ouverture habituel (soir et fin de semaine).
- Être appelé à prolonger les heures de travail, conformément à la *Loi sur les normes d'emploi*.

Pour poser votre candidature

Faites parvenir votre curriculum vitæ et votre lettre de présentation à Megan Labonte par courriel, à <HR@physiotherapy.ca>, au plus tard à 12 h, HE, le 21 juin 2019. Il est essentiel d'être bilingue pour occuper ce poste. Les candidats sélectionnés devront se soumettre à une évaluation de leurs compétences linguistiques parlées et écrites en anglais et en français. L'ACP remercie tous les candidats pour leur intérêt, mais ne répondra qu'à ceux qui seront sélectionnés pour une entrevue.