

DESCRIPTION D'EMPLOI / JOB DESCRIPTION
SCFP / CSL

TITRE / TITLE RÉCEPTIONNISTE	GROUPE / GROUP 11	N° DE TITRE / TITLE NO 7756
FONCTION / FONCTION Chargé, de la réception et de l'acheminement des appels téléphoniques, de l'accueil des visiteurs et de fournir des renseignements généraux, selon les informations, afin de répondre aux besoins des interlocuteurs.		
<p align="center">DESCRIPTION DES TÂCHES / DESCRIPTION OF DUTIES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reçoit et achemine, en se servant des réseaux téléphoniques, les appels courants provenant de l'interne et de l'externe afin d'assurer la communication demandée. 2. Enregistre les messages, les achemine ou rejoint, selon les instructions, les personnes demandées afin d'assurer la communication ou de remettre les messages. 3. Obtient plus d'informations, lors d'appels ambigus, en questionnant l'interlocuteur afin de le référer à la bonne personne ou au bon service ou de fournir les bons renseignements. 4. Informe, selon des directives précises et après consultation des divers annuaires ou listes, les interlocuteurs, du numéro de téléphone ou télécopieur ou de téléphone cellulaire à composer afin que ceux-ci puissent entrer en communication avec la personne intéressée. 5. Tient à jour, selon les informations fournies, les divers annuaires téléphoniques informatisés ou imprimés afin de fournir les bons numéros. 6. Reçoit les appels des auditeurs ou du public ou d'autres sources et répond, selon les informations à sa disposition, aux renseignements factuels demandés ou les réfère au service concerné afin de les renseigner. 7. Accueille les personnes qui se présentent dans les bureaux, selon leur besoin, les dirige vers les personnes ou services appropriés. 8. Remplit les formulaires, les documents appropriés; prépare la correspondance et les rapports requis selon les informations, afin d'assurer les suivis nécessaires. 9. Familiarise d'autres personnes à leur travail en expliquant ses propres tâches. 		

DATE DE PUBLICATION / DATE ISSUED mars 1997	ANNULE ET REMPLACE / SUPERSEDES
--	--

DESCRIPTION D'EMPLOI / JOB DESCRIPTION
SCFP / CSL

CARACTÉRISTIQUES / CHARACTERISTICS		
TITRE / TITLE	GROUPE / GROUP	N° DE TITRE / TITLE NO
RÉCEPTIONNISTE	11	7756
<p><u>DURÉE DU TRAVAIL / WORKING HOURS</u></p> <p>Semaine de 36¼ heures; parfois heures supplémentaires ou roulement</p> <p><u>EFFORT PHYSIQUE / PHYSICAL EFFORT:</u></p> <p>Position assise et activité auditive durant de longues périodes continues (90-120 minutes sans possibilité d'alternance), plus de deux fois par semaine, la plupart des semaines.</p> <p><u>CONDITIONS DE TRAVAIL / WORKING CONDITIONS:</u></p> <p>Communications désagréables, 1-2 fois par semaine, la plupart des semaines.</p> <p><u>FORMATION / ÉDUCATION:</u></p> <p><u>EXPÉRIENCE / EXPÉRIENCE:</u></p>		