



Nous recrutons :

Chargé(e) de clientèle à temps plein

L'Alliance Française d'Ottawa est une association à but non lucratif implantée dans la région de la Capitale Nationale du Canada depuis 1905. L'AFO fait partie du réseau des Alliances Françaises, plus grande organisation culturelle au monde.

L'Alliance Française d'Ottawa est une école de langue française avec plus de 1,200 étudiants par an, un centre culturel mettant en valeur toutes les cultures francophones, un centre de ressources pédagogiques et documentaires, et un centre d'examens officiellement accrédité.

Description du poste :

- Accueillir, répondre aux demandes des clients/étudiants/candidats/adhérents et les renseigner sur l'offre adaptée aux besoins (Cours, examens, emprunts, évènements...), sur différents types de médias.
- Effectuer les inscriptions aux cours et aux examens ou toute autre activité organisée par l'établissement et actualiser les dossiers administratifs papiers ou numériques.
- Vendre et/ou distribuer des produits pédagogiques ou autres.
- Encaisser les paiements en personne, par téléphone ou en ligne.
- Traiter les demandes d'annulation et de remboursement.
- Relancer les clients par tous les moyens appropriés, en lien avec la stratégie de marketing et de relation client de la structure.
- Effectuer diverses tâches administratives en lien avec le centre d'examens (création et envoi des convocations, accueil des candidats...).
- Effectuer l'assistance technique sur notre plateforme de cours en ligne.

Compétences recherchées :

- Compétences linguistiques souhaitées : Français langue maternelle ou niveau C2 attesté, Anglais niveau B2 obligatoire.
- Expérience préalable en relation clients (minimum 1 an).
- Excellentes capacités relationnelles.
- Autonomie, sens des priorités.
- Capacité à faire face au stress et à un environnement au rythme rapide.
- Rigueur / Fiabilité / Sens du détail.



Conditions de travail :

- Entrée en fonctions souhaitée : le plus tôt possible
- Contrat permanent
- Poste à temps plein, 37.5h/semaine
- Horaires décalés, certains jours jusqu'à 20h et possibilité de travail le samedi à l'avenir
- Rémunération : entre 17\$ et 21\$/heure en fonction de l'expérience et des diplômes
- Lieu de travail : 352 rue Maclaren, Ottawa ON K2P 0M6.

Démarche à suivre pour présenter sa candidature :

Envoyer CV et lettre de motivation en français à Samuel Coeytaux, Directeur général de l'Alliance Française d'Ottawa, par courriel à l'adresse suivante : direction@af.ca. Indiquer en objet du message « Candidature chargé-e de clientèle ».

Priorité sera donnée aux citoyens canadiens, résidents permanents ou résidents temporaires détenteurs d'une autorisation de travail au Canada en cours de validité. Copies des diplômes et lettres de référence à fournir uniquement sur demande, après la 1ère sélection. Seules les personnes dont la candidature aura été retenue seront recontactées.

Date limite de candidature : 20 septembre 2024