

# **UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS**

## **DESCRIPTION DE FONCTION**

**1. TITRE : Préposé(e) au comptoir de services  
et téléphoniste**

**DATE : 27 octobre 2010  
CLASSE : 9**

### **2. SOMMAIRE DE LA FONCTION :**

Sous la direction du supérieur immédiat, reçoit les appels téléphoniques et assure l'opération complète du service téléphonique de l'Université. Accueille, répond aux demandes des étudiants au comptoir de services et effectue les tâches inhérentes à la section des comptes à recevoir. Assure le soutien clérical aux activités de communication et de promotion des programmes.

### **3. TÂCHES ET RESPONSABILITÉS PRINCIPALES :**

1. Assure l'opération complète du service téléphonique de l'Université.
2. Reçoit les appels et les réfère au service concerné ou à la personne qui peut le mieux répondre aux demandes de renseignements.
3. Répond aux étudiants, au comptoir ou au téléphone, fait les recherches qui s'imposent relativement à leur compte et, s'il y a lieu, détermine avec eux les actions à prendre (modalités de paiement, remboursement, etc.) en conformité avec les normes établies.
4. Encaisse les argents des comptes étudiants ainsi que des divers autres comptes à recevoir, émet des reçus, prépare les dépôts et s'assure de leur acheminement à la banque; enregistre les transactions et les entrées de journal sur le terminal et assure la production des rapports informatisés.
5. Assure la relance et le suivi des comptes en souffrance et des chèques sans provision.
6. Accueille et dirige les visiteurs, leur fournit les renseignements demandés et leur porte assistance au besoin.
7. Effectue le montage de pochettes de presse, le classement, la compilation de statistiques ou toutes autres demandes de soutien aux activités de communication et de promotion des programmes.
8. Assume la responsabilité d'une caisse.
9. Produit des rapports et compile des statistiques

10. Rédige et signe la correspondance pertinente à son secteur.
11. Dactylographie, photocopie, complète, distribue et classe divers documents.
12. Peut assurer la mise à jour des tableaux d'affichage.
13. Utilise divers appareils tels que console téléphonique, télécopieur, photocopieur, calculatrice, terminal interac, système informatisé de traitement de l'information, déliasseuse, etc.
14. Accomplit temporairement les tâches d'un poste connexe ou inférieur lorsque requis.
15. La liste des tâches et responsabilités ci-dessus énumérées est sommaire et indicative. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée des tâches et responsabilités susceptibles d'être effectuées par une personne salariée occupant ce poste. Cependant, les tâches et responsabilités non énumérées ne doivent pas avoir d'effet sur la classe.

#### **4. QUALIFICATIONS REQUISES :**

1. Scolarité : Diplôme d'études secondaires ou scolarité équivalente.
2. Expérience : Deux (2) années d'expérience.
3. Autres : Dactylographie;  
bonne connaissance du français.