



ᑭᓄᓐ ᑭᓄᓐ ᑭᓄᓐ ᑭᓄᓐ ᑭᓄᓐ ᑭᓄᓐ ᑭᓄᓐ
Qulliq Energy Corporation
Société d'énergie Qulliq
Qulliq Alruyaktuunik Ikumatjutiit

La **Société d'énergie Qulliq (SEQ)** – chargée d'approvisionner la population du Nunavut en énergie sûre, fiable et efficace provenant de sources traditionnelles et renouvelables – offre de nombreux postes d'intérêt pour les personnes désireuses de traduire leurs compétences et leur savoir-faire en réussite professionnelle. C'est votre cas? Joignez-vous à notre équipe! Donnez un nouveau souffle à votre carrière, dès maintenant et pour l'avenir, en profitant des grands espaces, en réalisant un travail gratifiant dans différents environnements et en ayant la chance de contribuer au bien-être de toutes les Nunavummiutes et de tous les Nunavummiuts.

ADJOINTE OU ADJOINT AU SERVICE À LA CLIENTÈLE ET AU RECOUVREMENT

RANKIN INLET (NUNAVUT) – N° de référence : QEC-18-036

Outre votre capacité à vous motiver facilement, votre grande flexibilité, votre souci du détail et votre capacité à travailler sous pression et à composer avec des priorités concurrentes, vous devrez démontrer une capacité avérée à maximiser le recouvrement des comptes débiteurs tout en maintenant une relation positive avec la clientèle.

Sous la direction de l'analyste des systèmes de gestion et spécialiste du recouvrement, vous devrez mettre en place, surveiller et soutenir le processus de recouvrement de la SEQ en vue de faciliter la perception en temps voulu des comptes clients des services publics. Votre principale responsabilité en tant qu'adjointe ou adjoint au service à la clientèle et au recouvrement sera d'examiner mensuellement les comptes débiteurs et de communiquer avec les clients en défaut de paiement pour négocier un plan de remboursement ou exercer, au besoin, les recours possibles conformément aux conditions de service et à la politique de recouvrement de la SEQ. Vous devrez aussi tenir des dossiers exacts et à jour dans la base de données des clients, notamment en ce qui concerne les préavis envoyés et les clients en défaut de paiement.

FONCTIONS

- Préparer les préavis de 48 heures pour les limitations et les coupures d'électricité, charger les frais applicables et informer les clients en défaut de paiement du montant du dépôt de garantie requis pour rétablir le service;
- Faire le suivi auprès du personnel de la centrale pour vérifier si les préavis ont bien été envoyés;
- Répondre aux questions des clients sur le recouvrement;
- Valider l'exactitude du statut des comptes clients et voir si d'autres mesures sont nécessaires;
- Examiner les comptes inactifs et porter les dépôts de garantie ou les crédits aux comptes en souffrance;
- Voir à ce que l'information sur les clients demeure privée et confidentielle en tout temps;
- Communiquer avec les commis à la facturation, les commis à l'encaissement et les superviseures et superviseurs du service à la clientèle pour veiller au rapprochement et au redressement rapide des comptes clients;
- Informer la superviseure ou le superviseur de tout compte en litige ou problème difficile à résoudre;
- Correspondre avec le personnel des opérations pour les demandes d'examen des compteurs dans le cadre du processus de recouvrement;
- Assurer le suivi auprès des clients pour les informer des mesures prises relativement à leur demande ou à leur différend.

EXIGENCES DU POSTE

- Certificat en administration des affaires ou en administration de bureau;
- Au moins deux (2) ans d'expérience en service à la clientèle;
- Expérience relative aux comptes débiteurs (souhaitable);
- Solides compétences en communication orale et écrite et en service à la clientèle, entrent et capacité à négocier et à user de diplomatie dans les situations très stressantes;
- Aptitudes en comptabilité et en résolution de problèmes;

