

# NOUS RECRUTONS

PLUSIEURS POSTES  
À COMBLER



Faites-nous  
parvenir  
votre  
candidature

## PORTEURS

### VOS COMPÉTENCES ET QUALIFICATIONS :

Expérience minimale d'un an au service client, expérience dans le domaine funéraire (atout), bonne capacité physique, détenir un permis de conduire valide

### L'HORAIRE DE TRAVAIL :

Sur appel (essentiellement le samedi). Horaire variable selon les funérailles.

Emploi rémunéré à forfait : 50,00 \$ par funérailles

## CONSEILLER AUX FAMILLES

Le conseiller aux familles relève de la directrice générale. Il a pour mandat d'accueillir les familles en deuil, de leur offrir les services disponibles conformément aux rites funéraires qu'elles choisissent et de répondre aux besoins et aux désirs de la clientèle conformément à la philosophie de la Coopérative. Il voit à l'organisation des funérailles et des ressources de la Coopérative. Il effectue la gestion administrative des dossiers.

### TÂCHES À ASSUMER

- Consulte la famille au sujet de la nature des services funéraires, de la manière de disposer du corps et des frais funéraires.
- Renseigne la famille sur les services offerts ;
- Recueille l'ensemble des renseignements relatifs au défunt sur le plan légal ;
- Renseigne la famille au sujet des prestations admissibles ;
- Veille à ce que le défunt soit transporté et à ce que le corps soit préparé ;
- Planifie l'horaire des services funéraires et publie les avis de décès ;
- Complète des documents administratifs et légaux ;
- S'assure que les inhumations et crémations soient coordonnées adéquatement ;
- Supporte les gens aux prises avec des problèmes légaux, sociaux ou personnels et les réfère au besoin aux ressources appropriées ;
- Rencontre des clients ou des clients potentiels selon les besoins dans le cadre :
  - De soumission pour des arrangements préalables
  - D'arrangements funéraires lors de décès
  - De demandes d'information ou de soumission relatives aux services funéraires connexes
- S'assure que les frais à acquitter sont présentés et expliqués au client et demande la perception du compte ;
- Aide ses collègues de travail lors de périodes moins occupées ;
- Saisit les données dans le logiciel de gestion de la clientèle ;
- Effectue diverses tâches administratives et tâches connexes ;
- Effectuer le remplissage des reliquaires ;
- Assume toutes autres responsabilités définies par la directrice générale.

### QUALITÉS REQUISES

- Capacité élevée d'entrer en relation
- Savoir démontrer de la compassion lors de tout contact client
- Aptitude pour personnaliser le service à la clientèle
- Empathie, écoute active, faire preuve d'à-propos, de jugement et de tact
- Aptitude à utiliser un ordinateur
- Aptitude à informer et à référer les clients vers les organismes adéquats de soutien
- Aptitude évidente pour promouvoir une offre de service
- Capacité de recevoir et de traiter les plaintes
- Capacité d'informer (sans jugement) les clients sur la nature et le coût des produits et des services disponibles
- Savoir faire la promotion de produits et de services connexes et des avantages coopératifs

### EXIGENCES

- Bonne qualité du français parlé et écrit
- Posséder une bonne connaissance des questions reliées au deuil et aux rites funéraires à l'occasion des obsèques afin de pouvoir guider le client en recherche de sens et de personne-ressource
- Connaître les éléments clés de l'excellence en contact client
- Connaître la nature et les caractéristiques des produits et des services offerts et pouvoir informer les clients avec compétence et objectivité
- Connaître les aspects juridiques reliés à sa fonction
- Connaître et comprendre les avantages reliés à la coopération
- Connaître les organismes qui offrent du soutien moral, émotionnel, financier, juridique, successoral, etc.
- Connaissance informatique : suite Office
- Posséder une formation de niveau :
  - Collégiale (DEC relatif aux relations humaines, au service à la clientèle, relation d'aide, hôtellerie),
  - Expérience dans le milieu funéraire est un atout majeur
  - Ou expérience et compétence acquises peuvent compenser la formation académique

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Être disponible à travailler une fin de semaine sur deux.

Temps plein (35 h/semaine) - Horaire de travail à déterminer

Salaire : à discuter.



MAISON  
FUNÉRAIRE  
DE L'AMIANTE  
(mouvement coopératif)  
mfamiente.coop

**Veillez faire parvenir  
votre candidature à**

**Jimmy Fournier,  
jfournier@fcfq.coop**