



## DESCRIPTION DE POSTE BÉNÉVOLE

<b>Poste bénévole</b>	Bénévole au soutien administratif (appels de bienvenue)		
<b>Service</b>	Service à la clientèle et administration		
<b>Superviseur</b>	Directrice, Service à la clientèle et administration		
<b>Statut</b>	2 heures par semaine +	<b>Centre</b>	Centre Ville

### Fonction

Le(La) bénévole téléphone aux nouveaux abonnés pour leur souhaiter la bienvenue au centre Y (nom du centre). Il(Elle) leur pose une série prédéterminée de questions afin de connaître leur degré de satisfaction vis-à-vis de leur nouvel abonnement. Il(Elle) répond également à leurs questions et/ou préoccupations. Il(Elle) joue un rôle vital en assurant que chacun d'eux vit une expérience positive en qualité d'abonné des YMCA.

### Avantages

- Partager sa passion et sa connaissance de son centre Y local avec de nouveaux abonnés.
- Développer ses aptitudes en relations interpersonnelles et en communication.

### Responsabilités

- Communiquer avec les nouveaux abonnés par téléphone et leur souhaiter la bienvenue au centre Y (nom du centre).
- Mener un sondage auprès des abonnés afin de déterminer leur degré de satisfaction vis-à-vis des services des YMCA, au moyen d'une série prédéterminée de questions.
- Répondre aux questions et préoccupations des abonnés.
- Consigner les résultats du sondage et les transmettre à son superviseur.
- Traiter les plaintes et les problèmes avec courtoisie et diplomatie.
- Maintenir une communication ouverte avec son superviseur.
- Faire part de ses incertitudes et d'autres préoccupations pertinentes à son superviseur.

### Conditions de travail

- Faire preuve de discrétion relativement aux coordonnées des abonnés.
- Adhérer aux valeurs fondamentales des YMCA du Québec.

### Exigences reliées au poste/à l'Association

- Être bilingue (expression orale).

### Compétences

- **COMMUNICATIONS** : Communiquer de façon claire, approfondie et opportune, ainsi que favoriser l'échange d'information et l'atteinte d'objectifs à l'échelle du YMCA.
- **SENS DE L'INITIATIVE** : Faire la bonne chose au bon moment sans devoir se le faire dire.
- **INTÉGRITÉ** : Faire preuve d'un comportement responsable en tout temps et maintenir des normes d'éthique élevées.



- *RÉSOLUTION DE PROBLÈMES* : Cerner un problème et y trouver une solution.
- *ORIENTATION VERS LE SERVICE* : Déterminer délibérément et créer des possibilités de rehausser l'expérience de chaque personne au YMCA.
- *GESTION DE SOI* : Travailler de façon autonome avec un minimum de supervision.

**Si vous êtes intéressés par ce poste bénévole, veuillez contacter :**

**Arsha Boyadjian - Directrice, Services à la clientèle et administration**  
Courriel : [arsha.boyadjian@yquebec.org](mailto:arsha.boyadjian@yquebec.org) Téléphone : 514-849-8393 ext 717