



**Service New Brunswick
Customer Service Representatives
Permanent Full-Time Positions
Open Competition
Administrative Services Level 3
Fredericton**

Service New Brunswick is seeking individuals to join the Fredericton Service Centre as Customer Service Representatives.

Reporting to the Service Centre Manager, the Customer Service Representatives, while using a variety of computerized databases, will be responsible to provide over-the-counter government services to the public in accordance to related acts, policies, and procedures.

Responsibilities will include but are not limited to:

- assessing the needs of clients
- examining and verifying provided information and attest or witness its validity
- accessing and processing computerized forms
- updating databases
- processing payments, cash handling and balancing
- performing other related tasks as required

ESSENTIAL QUALIFICATIONS: High school supplemented by a one-year related post-secondary diploma plus a minimum of three years of related work experience. Subject to the response to this competition, an equivalent combination of training and experience may be considered, or the required years of experience may be increased.

Written and spoken competence in English and French is required.

Applicants must clearly demonstrate the essential qualifications to be given further consideration. Please state your language capability on your application and ensure that preferred language for assessment is clearly identified.

ASSET QUALIFICATIONS: Preference may be given to candidates who demonstrate they have training or experience in one or more of the following areas:

- processing complex computerized transactions
- computerized cash handling, balancing and reconciliation
- explaining regulated procedures to clients
- dealing with difficult customers

Subject to the response to this competition, candidates may be required to demonstrate on their application one or more of the asset qualifications in addition to the essential qualifications in order to be given further consideration.

OPERATIONAL REQUIREMENTS: The successful candidate must be eligible for appointment as Commissioner of Oaths. Some weekday evening and Saturday morning work hours may also be required. Some travel and work hours may be requested in other service centre locations as needed.

**Service Nouveau-Brunswick
Représentants ou représentantes du service à la clientèle
Postes permanents à temps plein
Concours public
Services administratifs niveau 3
Fredericton**

Service Nouveau-Brunswick est à la recherche de personnes qui se joindront au centre de services de Fredericton en tant que représentants ou représentantes du service à la clientèle.

Relevant de la gestionnaire du centre de service, les personnes choisies offriront au public, au moyen de diverses bases de données informatisées, des services gouvernementaux au comptoir conformément aux lois, aux politiques et aux modalités pertinentes.

Les responsabilités comprendront, sans toutefois s'y limiter :

- évaluer les besoins des clients
- examiner et vérifier des renseignements fournis pour en confirmer ou en authentifier l'exactitude
- obtenir et traiter des formulaires informatisés
- mettre à jour des bases de données
- traiter des paiements, faire le traitement et le solde de l'encaisse
- exécuter d'autres tâches connexes au besoin

QUALIFICATIONS ESSENTIELLES : Un diplôme d'études secondaires, ainsi qu'un diplôme postsecondaire d'un an dans un domaine connexe, et au moins trois ans d'expérience pertinente. Selon le nombre de candidatures reçues pour ce concours, une combinaison équivalente en formation et en expérience pourrait être prise en considération, ou les années d'expérience requises pourraient être augmentées.

La connaissance de l'anglais et du français parlés et écrits est nécessaire.

Vous devez démontrer clairement que vous possédez les qualifications essentielles afin que votre candidature soit prise en considération. Veuillez préciser votre capacité linguistique sur votre demande et vous assurer que la langue de votre choix pour l'évaluation est bien indiquée.

QUALIFICATIONS CONSTITUANT UN ATOUT : La préférence pourrait être accordée aux candidats qui démontrent qu'ils ont une formation ou une expérience dans l'un ou plusieurs des domaines suivants:

- traitement de transactions informatisées complexes
- traitement, règlement et rapprochement informatisés de l'encaisse
- explication des procédures réglementées aux clients
- service aux clients difficiles

Selon le nombre de candidatures reçues pour ce concours, il se peut que les candidats doivent, dans leur demande, faire état d'une ou plusieurs des qualifications constituant un atout en plus des qualifications essentielles afin que leur candidature soit prise en considération.

EXIGENCES OPÉRATIONNELLES : La personne retenue doit être admissible à une nomination en tant que commissaire aux serments. Vous pourrez également avoir à travailler certaines soirées en semaine et le samedi avant-midi. Selon le besoin, ce poste peut exiger des déplacements et les heures de travail peuvent être à l'horaire à d'autres centres de services de la région.

BEHAVIOURAL COMPETENCIES: The successful candidate will possess the following behavioral competencies:

- Analytical Thinking/Judgment
- Client Service Orientation
- Commitment to Learning
- Effective Interactive Communication
- Results Orientation
- Self-Confidence
- Teamwork and Cooperation

TECHNICAL COMPETENCIES: The successful candidate will possess the following technical competencies:

- Ability to Use Office Technology, Software and Applications
- Records and Information Management

NOTE: To be given consideration under this competition, you must demonstrate on your application how, when and where you acquired the qualifications required for this position. Your résumé must present education and work experience in reverse chronological order, with work experience detailed in both months and years, and whether it was part-time or full-time (e.g. May 2000 to June 2004 — full-time).

This competition may be used to fill future vacancies at the same level. We are an Equal Opportunity Employer and we promote a scent-reduced environment.

Salary : \$36,504 - \$44,226 annually – Administrative Services Level 3 - Administrative Assistants, Clerical and Regulatory, Office, Data Processing and Duplicating Equipment Operation

We encourage applicants to apply on-line at www.ere.gnb.ca **or** by email at HR-RH@snb.ca by **October 7, 2016** indicating competition number **2016-SNB-68R**.

We thank all those who apply, however, only those selected for further consideration will be contacted.

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES : La personne choisie doit posséder les compétences comportementales suivantes :

- raisonnement analytique/jugement
- orientation service à la clientèle
- engagement à l'égard de l'apprentissage
- communication interactive efficace
- orientation vers les résultats
- confiance en soi
- travail d'équipe et collaboration

COMPÉTENCES TECHNIQUES : La personne choisie doit posséder les compétences techniques suivantes :

- aptitude à utiliser la bureautique, les logiciels et les applications
- la gestion des dossiers et de l'information

REMARQUE : Afin que votre candidature soit prise en considération pour ce concours, vous devez préciser dans votre demande où, quand et comment vous avez acquis les qualifications requises pour ce poste. Votre curriculum vitæ doit être présenté en ordre chronologique inversé, détaillant votre expérience de travail en mois et en années, et si le travail était à temps partiel ou à temps plein (p. ex. de mai 2000 à juin 2004, temps plein).

Ce concours pourrait servir à pourvoir de futurs postes vacants au même niveau. Nous souscrivons au principe de l'égalité d'accès à l'emploi et préconisons l'utilisation réduite de produits parfumés.

Traitement : de 36 504 \$ à 44 226 \$ par année – Services administratifs niveau 3 - Assistantes administratives, commis aux écritures et aux règlements et préposés au matériel de bureau, d'informatique et de polycopie

Nous encourageons les personnes à poser leur candidature en ligne au www.ere.gnb.ca **ou** par courriel à HR-RH@snb.ca d'ici le **7 octobre 2016**, en précisant le numéro de concours **2016-SNB-68R**.

Nous remercions tous les candidats, toutefois, nous communiquerons uniquement avec ceux dont la candidature aura été retenue pour l'étape suivante.