



**Service New Brunswick
Service Centre Manager
Open Competition
Pay Band 5
Moncton**

Service New Brunswick is seeking an individual to join the Customer Care Branch as Service Centre Manager in Moncton.

Reporting to the Regional Director, the Service Centre Manager is responsible for providing leadership and managing the overall day-to-day operations for three of our Service Centres located in Sackville, Dieppe and Moncton.

Responsibilities include but are not limited to:

- developing and implementing an operational plan to ensure the delivery of more than 350 services to the public
- managing the financial, human, physical and information resources of the Service Centres
- interpreting and applying legislation, policies and procedures to appropriately and consistently meet SNB objectives and the expectations of Business Partners
- overseeing and monitoring the quality, efficiency and effectiveness of service delivery

ESSENTIAL QUALIFICATIONS: A university degree and a minimum of five (5) years of progressive experience in a complex operational environment with strong customer service orientation, with at least two (2) years in a managerial capacity involving significant responsibility for human and financial resources, work planning and review, performance management and discipline; **OR** a two (2) year post-secondary diploma and a minimum seven (7) years of progressive experience in a complex operational environment with strong customer service orientation, with at least two (2) years in a managerial capacity involving significant responsibility for human and financial resources, work planning and review, performance management and discipline.

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.

**Service Nouveau-Brunswick
Gestionnaire du centre de services
Concours public
Échelle salariale 5
Moncton**

Service Nouveau-Brunswick est à la recherche d'une personne pour se joindre à la Direction du service à la clientèle en tant que gestionnaire du centre de services à Moncton.

Relevant de la directrice régionale, le ou la gestionnaire du centre de services est responsable d'assurer le leadership et de gérer les activités quotidiennes générales de trois centres de services situés à Sackville, Dieppe et à Moncton.

Les responsabilités comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'exploitation afin de garantir la prestation de plus de 350 services au public
- gestion des ressources financières, humaines, physiques et de renseignements des centres de services
- interprétation et application des lois, des politiques et des procédures afin qu'elles répondent constamment et de façon appropriée aux objectifs de SNB et aux attentes des partenaires d'affaires
- supervision et contrôle de la qualité et de l'efficacité de la prestation des services

QUALIFICATIONS ESSENTIELLES : Diplôme universitaire et posséder au moins cinq (5) ans d'expérience à des postes comportant des responsabilités croissantes dans un environnement opérationnel complexe, avec une forte orientation vers le service à la clientèle, dont au moins deux (2) ans à un poste de gestion comportant des responsabilités importantes en matière de ressources humaines et financières, de planification et d'évaluation du travail, de gestion du rendement et de discipline; **OU** posséder un diplôme d'études secondaires de deux (2) ans et posséder au moins sept (7) ans d'expérience à des postes comportant des responsabilités croissantes dans un environnement opérationnel complexe, avec une forte orientation vers le service à la clientèle, dont au moins deux (2) ans à un poste de gestion comportant des responsabilités importantes en matière de ressources humaines et financières, de planification et d'évaluation du travail, de gestion du rendement et de discipline

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.

OPERATIONAL REQUIREMENTS: This position requires some travelling within the province, and candidates must possess a valid driver's license. Some weekday evening and Saturday morning work hours may also be required.

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

- Analytical Thinking/Judgment
- Client Service Orientation
- Developing Others
- Effective Interactive Communication
- Organizational Commitment
- Results Orientation
- Strategic Thinking
- Team Leadership

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

- Knowledge of the Fiscal Environment
- Human Resource Management
- Knowledge of Interviewing and Assessment Techniques
- Presentation Skills
- Written Communication
- Knowledge of Conflict Management Practices

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 : \$54,314 - \$75,842 annually – Pay Band 5 - Management and Non-Union Pay Plan

We encourage applicants to apply on-line at www.ere.gnb.ca **or** by email at HR-RH@snb.ca by **March 29, 2017** indicating competition number **2017-SNB-96**.

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

EXIGENCES OPÉRATIONNELLES : Ce poste exige des déplacements fréquents dans la province et la personne choisie doit être titulaire d'un permis de conduire valide. Vous pourrez également avoir à travailler certaines soirées en semaine et le samedi avant-midi.

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

- raisonnement analytique/jugement
- orientation service à la clientèle
- développement des autres
- communication interactive efficace
- engagement organisationnel
- orientation vers les résultats
- raisonnement stratégique
- leadership d'équipe

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

- connaissance du contexte financier
- gestion des ressources humaines
- connaissance des techniques d'entrevue et d'évaluation
- habiletés de présentation
- communication écrite
- connaissance des pratiques de gestion des conflits

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 vitae 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 54 314 \$ à 75 842 \$ par année – Échelle salariale 5 – Rémunération des cadres et des non-syndiqués

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 **29 mars 2017** en précisant le numéro de concours **2017-SNB-96**.

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