Service New Brunswick
Customer Service Representative
Permanent Part-Time Position
(Guaranteed minimum 25 hours bi-weekly)
Open Competition
Administrative Services Level 3
Saint John

Service New Brunswick is seeking an individual to join the Saint John Service Centre as a Customer Service Representative.

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

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 candidates must be eligible for appointment as Commissioner of Oaths. Some weekday evening and Saturday morning work hours may be required. Some travel and work hours may be requested in other service centre locations as needed.

Service Nouveau-Brunswick
Représentant ou représentante du service à la clientèle
Poste permanent à temps partiel
(Minimum garanti de 25 heures aux deux semaines)
Concours public
Services administratifs niveau 3
Saint John

Service Nouveau-Brunswick est à la recherche d'une personne qui se joindra au centre de services de Saint John en tant que représentant ou représentante du service à la clientèle.

Relevant de la gestionnaire du centre de service, la personne choisie offrira 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 comprennent, 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.

La connaissance de l'anglais et 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 : Les personnes retenues doivent être admissibles 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 candidates will possess the following behavioral competencies:

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

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES : Les personnes choisies doivent 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

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

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

COMPÉTENCES TECHNIQUES : Les personnes choisies doivent posséder les compétences techniques suivantes :

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

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).

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).

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.

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.

Hourly Rate: $19.27 - $23.35 – Administrative Services Level 3 - Administrative Assistants, Clerical and Regulatory, Office, Data Processing and Duplicating Equipment Operation.

Taux horaire : de 19,27 $ à 23,35 $ **–** Services administratifs niveau 3 **–** Assistantes administratives, commis aux écritures et aux règlements et préposés au matériel de bureau, d'informatique et de polycopie.

We encourage applicants to apply on-line at www.ere.gnb.ca **or** by email at HR-RH@snb.ca **or** by mail at the following address by **May 31, 2016** indicating competition number **2016-SNB-24P**.

Nous encourageons les personnes à poser leur candidature en ligne au www.ere.gnb.ca **ou** par courriel à HR-RH@snb.ca **ou** par la poste à l'adresse ci-dessous d'ici le **31 Mai 2016**, en précisant le numéro de concours **2016-SNB-24P.**

Service New Brunswick
Human Resources Branch
82 Westmorland Street, PO Box 1998
Fredericton, NB E3B 5G4
Telephone: 506-453-3911
Fax: 506-453-3043

Service Nouveau-Brunswick
Direction des ressources humaines
82, rue Westmorland, C.P. 1998
Fredericton (N.-B.) E3B 5G4
Téléphone : 506-453-3911
Télécopieur : 506-453-3043

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

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