



DESCRIPTION D'EMPLOI

Création : FÉVRIER 2019 Ressources humaines	TITRE DU POSTE : SUPÉRIEUR IMMÉDIAT: SECTEUR/SERVICE : STATUT :	DIRECTEUR/TRICE CEO OPÉRATIONS RÉGULIER -TEMPS PLEIN	Page 1 de 2
---	--	---	-------------

RÉSUMÉ DE LA FONCTION

Sous la supervision du CEO la directrice est responsable de la saine gestion de la clinique, la supervision et la mobilisation de son équipe vers l'atteinte des objectifs corporatifs.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS ET TÂCHES

Au niveau de la gestion :

- Déterminer les besoins en ressources humaines et embaucher le personnel en conséquence, incluant les dentistes;
- Voir aux remplacements temporaires et coordonner l'embauche de personnel d'agence;
- Gérer, superviser, encadrer l'équipe et identifier les besoins de formation;
- Coordonner, gérer et planifier les horaires, distribuer les tâches quotidiennes;
- Encadrer, motiver et mobiliser son équipe vers les objectifs et les résultats souhaités;
- Encadrer l'équipe au niveau disciplinaire, assiduité et rendement, et échanger le cas échéant avec la directrice des ressources humaines pour identifier le plan d'action à mettre en place;
- Planifier l'accueil, l'intégration et la formation des nouveaux employés;
- Évaluer les employés après la période probatoire;
- Être responsable de la gestion de la performance, du suivi et de l'atteinte des objectifs;
- Collaborer à l'établissement des augmentations de salaire de son équipe, au suivi des échelles et de l'équité salariale;
- Assurer un environnement de travail agréable et chaleureux;
- Planifier et mener les rencontres d'équipe;
- Coacher et former les ressources sous sa responsabilité dans le déploiement ou l'amélioration des processus;
- Mener et rendre compte des sondages sur la satisfaction de employés et la satisfaction de la clientèle et combler les lacunes;
- Signaler les écarts de performance et suivre les plans d'amélioration;
- S'assurer du respect des pratiques exemplaires, des politiques, des normes ainsi que des processus standards.

Au niveau du service à la clientèle et des opérations :

- Participer activement au comité de gestion et proposer des recommandations pour sa clinique;
- Maximiser la productivité des salles et des horaires;
- S'assurer du maintien à jour de la relance des patients;
- S'impliquer activement dans le suivi des plans dentaires offerts aux clients;
- Assurer un service à la clientèle impeccable et personnalisé en fonction des standards établis par le Réseau dentaire;
- Régler les problématiques avec la clientèle;
- Communiquer à la direction les besoins de fournitures et d'équipement hors du cours normal des affaires;
- Appliquer les méthodes de contrôles internes pour la facturation et les paiements;
- Travailler étroitement avec le service des finances pour le suivi de la facturation et des comptes à payer;

- Agir en tant que personne-ressource lors de l'implantation de nouveaux systèmes, processus et projets;
- Identifier et mettre en application les stratégies pour supporter et améliorer le service à la clientèle;
- Développer et promouvoir une culture d'amélioration continue auprès de toute l'équipe;
- En étroite collaboration avec la direction, gérer et/ou participer étroitement à des projets d'amélioration des processus, d'amélioration du service à la clientèle et les projets au niveau du développement de l'image de marque du Réseau dentaire;
- Identifier de nouvelles opportunités afin de promouvoir la clinique au niveau des services offerts et de l'image du Réseau dentaire en tant qu'employeur de choix;
- Effectuer toutes autres tâches connexes.

PROFIL DE COMPÉTENCES

Exigences reliées au poste

- ✓ Diplôme en administration, gestion ou relié au domaine dentaire;
- ✓ Expérience d'au moins (5) ans comme gestionnaire dans le domaine dentaire ou du service à la clientèle;
- ✓ Bonne connaissance et maîtrise de la suite Office (Word, Excel et Powerpoint);
- ✓ Bon niveau de bilinguisme.

Compétences-clés recherchées

- Excellent sens de l'organisation, de la planification et gestion des priorités;
- Leadership mobilisateur;
- Bonne capacité à s'adapter aux changements;
- Fiabilité, autonomie et axé sur l'atteinte des résultats;
- Professionnalisme et sens aigu du service à la clientèle;
- Joueur d'équipe énergique.

Autres détails

- ✓ Horaire de travail : 37,5h/semaine du lundi au vendredi;
- ✓ Poste permanent à temps plein;
- ✓ Poste cadre rémunéré aux deux semaines.

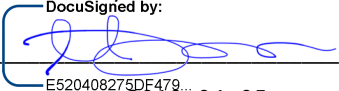
AUTORISATION

Description autorisée par :

Nom du responsable :

Mathieu Doyon
DocuSigned by:

Signature :



E520408275DF479

Date :

2019-04-05