

## Guest Service Attendant

As the National Cemetery of Canada, our every-day is dedicated to delivering high-quality service to honor our ancestors and set a precedent for future generations. We are excited to be growing our team and we are looking for a Guest Service Attendant.

### **Job Summary:**

The Guest Service Attendant main responsibilities are to assist any walk-in client/visitors, controlling access to the building and performing assigned clerical task. This includes triaging bereaved families that come in for appointment or without having an appointment. This position requires both languages, English and French, the ability to pay attention to detail, as well as the ability to communicate calmly and kindly to our client families.

### **Hours:**

40 hours per week on a rotation basis.

### **Key Responsibilities:**

1. Guest Service Support
  - 1.1 Greet Clients or visitors in the most professional manner, while maintaining composure and upholding the prominent Beechwood name and image.
  - 1.2 Prepared to interact with bereaved families and individuals from a variety of ethnic and cultural backgrounds.
  - 1.3 Directing Guest or visitors them to their destination that could be arrangement office or visitation rooms.
  - 1.4 Offer them something to drink while they are waiting for the Funeral Director or Family Services Representative to come in.
  - 1.5 Must completely understand and control all technology required for delivery of Cemetery map.
  - 1.6 Respond to in-person and electronic enquiries, and providing information to staff, clients and visitors about special events.
  - 1.7 Assist in compiling data into software and produce various reports.
  - 1.8 Respond to website and e-mail inquiries.
  - 1.9 Administer and accurately direct inbound/outbound mail (including priority post), packages, courier services and other correspondence.
  - 1.10 Complete forms, letters, memoranda and reports as necessary.
  - 1.11 Navigate client account information and protect privacy in accordance with legislation.
  - 1.12 Process or delegate payments; occasional cash handling.
  - 1.13 Support the Funeral Department by releasing cremated remains.
  - 1.14 Helping families that may have questions about how to make a donation during an event.
  - 1.15 Verify all deliveries and inform the appropriate department about the delivery.
  - 1.16 Ensuring the library always has sufficient Funeral and Cemetery Price Lists for public access.
  - 1.17 Ensuring business cards of all Funeral Directors and Family Services Representatives are available to public.
2. Cleaning and General Maintenance.
  - 2.1 Morning inspection and correction of any issue that may have a negative effect on any event. This includes cleanliness of the facility as well as exterior entrances.



- 2.2 Performing general maintenance duties, light housekeeping-ensuring the space is clean and tidy at all the times.

### **Key Competencies**

- Professional and empathic individual
- Work as a team member and individual
- Effective Communication skills
- Able to communicate calmly and confidently.
- Strong organizational skills
- Administration skills: complete paperwork in a timely and accurate manner
- Punctuality
- Much achieve high degree of accuracy

### **Job Requirements**

- Bilingual (English and French - a definite asset)
- Available on weekday and weekends, rotation schedule.
- Minimum Education – High School Diploma
- Proven experience in a client-facing or public-facing role
- Minimum of 2 years of administrative experience or related experience
- Experience with Microsoft Office applications is an asset.
- Current and proper driver's license and driving record.

### **Specific Work Conditions**

- Regular physical activity including walking, standing, sitting and some lifting.
- Occasional telephone answering.
- Regular use of the computer.

### **How to Apply?**

If you are interested in the above opportunity, please apply directly to Wale Salako, Manager, Human Resources via email at: [hr@beechwoodottawa.ca](mailto:hr@beechwoodottawa.ca). Application deadline is January 20, 2025

Thank you for considering joining the Beechwood team! We look forward to hearing from you! Only those who will be selected will be contacted.

## **Préposé(e) au Service à la Clientèle**

En tant que Cimetière National du Canada, nous nous consacrons chaque jour à offrir un service de haute qualité pour honorer nos ancêtres et établir un précédent pour les générations futures. Nous sommes ravis de développer notre équipe et sommes à la recherche d'un(e) Préposé(e) au Service à la Clientèle.

### **Résumé du Poste :**

Le/la Préposé(e) au Service à la Clientèle a pour principales responsabilités d'assister les clients/visiteurs sans rendez-vous, de contrôler l'accès au bâtiment et d'accomplir des tâches administratives assignées. Cela inclut l'accueil des familles endeuillées avec ou sans rendez-vous. Ce poste nécessite la maîtrise des deux langues officielles (anglais et français), une attention particulière aux détails, ainsi que la capacité de communiquer calmement et avec bienveillance avec nos familles clientes.

### **Horaire :**

40 heures par semaine sur une base rotative.

### **Principales Responsabilités :**

#### **1. Support au Service à la Clientèle**

- 1.1. Accueillir les clients ou visiteurs de manière professionnelle tout en maintenant le prestige et l'image de Beechwood.
- 1.2. Être prêt(e) à interagir avec des familles endeuillées et des individus de divers horizons ethniques et culturels.
- 1.3. Diriger les invités ou visiteurs vers leur destination (bureau d'arrangements ou salles de visites).
- 1.4. Leur offrir une boisson pendant leur attente pour rencontrer le Directeur de Funérailles ou le Représentant des Services à la Famille.
- 1.5. Maîtriser complètement la technologie requise pour fournir des cartes du cimetière.
- 1.6. Répondre aux demandes en personne ou par voie électronique et fournir des informations sur les événements spéciaux.
- 1.7. Aider à la saisie de données dans des logiciels et produire divers rapports.
- 1.8. Répondre aux demandes par courriel et via le site web.
- 1.9. Gérer le courrier entrant/sortant, y compris les colis et services de messagerie.
- 1.10. Remplir des formulaires, lettres, mémos et rapports nécessaires.
- 1.11. Gérer les informations des comptes clients en conformité avec la législation sur la confidentialité.
- 1.12. Traiter ou déléguer les paiements, avec manipulation occasionnelle d'argent liquide.
- 1.13. Soutenir le Département Funéraire en remettant des cendres crémées.
- 1.14. Aider les familles avec des questions liées aux dons lors d'événements.
- 1.15. Vérifier les livraisons et informer le département concerné.
- 1.16. S'assurer que la bibliothèque dispose toujours de listes de prix pour funérailles et cimetières accessibles au public.
- 1.17. Veiller à ce que les cartes de visite des Directeurs de Funérailles et Représentants des Services à la Famille soient disponibles au public.

#### **2. Nettoyage et Entretien Général**

- 2.1. Inspection matinale et correction de tout problème pouvant nuire à un événement. Cela inclut la propreté des installations et des entrées extérieures.
- 2.2. Effectuer des tâches d'entretien général et de ménage léger, en veillant à ce que l'espace soit toujours propre et en ordre.

**Compétences Clés :**

- Professionnalisme et empathie
- Capacité à travailler en équipe et de façon autonome
- Compétences en communication efficace
- Capacité à communiquer calmement et avec confiance
- Solides compétences organisationnelles
- Compétences administratives : compléter la documentation de manière précise et rapide
- Ponctualité
- Grande rigueur et souci du détail

**Exigences du Poste :**

- Bilinguisme (anglais et français - un atout certain)
- Disponible en semaine et les fins de semaine selon un horaire rotatif
- Diplôme d'études secondaires minimum requis
- Expérience prouvée dans un rôle en contact avec le public
- Minimum de 2 ans d'expérience administrative ou connexe
- Expérience avec les applications Microsoft Office (un atout)
- Permis de conduire valide et dossier de conduite en règle

**Conditions de Travail :**

- Activité physique régulière : marcher, rester debout, s'asseoir, et soulever occasionnellement des objets.
- Réponse occasionnelle au téléphone.
- Utilisation régulière de l'ordinateur.

**Comment Postuler ?**

Si ce poste vous intéresse, veuillez soumettre votre candidature directement à Wale Salako, Responsable des Ressources Humaines, par courriel à : [hr@beechwoodottawa.ca](mailto:hr@beechwoodottawa.ca). La date limite pour postuler est le **20 janvier 2025**.

Merci de considérer l'équipe Beechwood ! Nous avons hâte de recevoir votre candidature. Seules les personnes sélectionnées seront contactées.