

# **Job Title: Analyst, Customer Accounts Management**

Job Requisition Id: 14530  
Business Function: Finance  
Primary City: Ottawa  
Other Location(s):  
Province: Ontario (CA-ON)  
Employment Type: Full-Time  
Employment Status: Term  
Language Requirement: Bilingual Imperative (CCCC)  
Employee Class and Level: UPCEA05  
Number of Vacancies: 4

## **Job Description**

The Analyst, Customer Accounts Management, assumes responsibility for all activities relating to the collection of customer commercial accounts.

## **Job Responsibilities**

Below are the main job requirements and responsibilities for the Analyst, Customer Accounts Management.

- Administers and maintains commercial customer accounts to ensure that there are no overdue balances, reviews customer accounts for data accuracy and integrity, investigates to determine the cause of discrepancies, calculates and prepares adjustments or refunds accordingly and posts accurate adjustments to customer accounts
- Actions customer relationship management service tickets, updates customer notes and resolves the customer issues within established standard.
- Establishes an effective working relationship with commercial customers, consistently delivers effective customer service, manages conflicts and influences customers when dealing with discrepancies.
- Communicates with commercial customers regarding account balances and recent account activity.
- Recommends various payment options to commercial customers, occasionally negotiates repayment schedules, flags potential risks and advises the credit department where necessary.

## **Job Responsibilities (continued)**

- Collects on high risk or past due accounts by monitoring and identifying risk indicators, requests payment from customers and forwards collection risks or bad debt situations to the Manager/Officer.

- Enforces credit and collection policies and procedures with customers in order to maintain an acceptable balance between two corporate objectives: reducing financial risk to the Corporation and increasing the Customer Satisfaction.
- Provides administrative support services to the work unit by training new co-workers on existing and new policies and procedures, organizes ones work efficiently.
- Maintains a current knowledge of CPC product lines and invoicing terms and standards.
- Educates and informs co-workers and external customers on billing and payment terms; account management processes including invoicing, statement of account and source documents. As well as, product/service specifications, rating and delivery standards and corporate policies and procedures.

## **Qualifications**

### Education

- Completion of post-secondary Education (College/University) in Accounting or relevant Business program.

### Experience

- 1-3 years of related work experience is required.

### Other Candidate Requirements

- Knowledge of accounting concepts including income statements and balance sheets, accounting systems and procedures.
- Working knowledge of credit and billing policies and practices.
- Conversant with customer service communication fundamentals.
- Knowledge of the FI/SD module of SAP and CRM, an asset.

## **Other Information**

### **Safety Sensitive Positions**

This position may be considered a Safety Sensitive position.

### **Employment Equity**

Canada Post is committed to employment equity and encourages applications from women, Aboriginal people, persons with disabilities and visible minorities.

### **Conflict of Interest**

The Conflict of Interest Policy prohibits employees from hiring, supervising or reporting to, directly or indirectly via the reporting hierarchy, their immediate family or close personal relations. Should you feel that you may be in an actual or potential Conflict of Interest in regard to this job opportunity, you must communicate with the designated Human Resources representative.

### **Accommodation**

If you are contacted by Canada Post regarding a job opportunity or testing, please advise if you require accommodation.

### **Important Message**

Your application must clearly demonstrate how you meet the requirements as Canada Post cannot make assumptions about your education and experience. We thank all those who apply. Only those selected for further consideration will be contacted.

### **Leadership Behaviours**

**Decision Making** – A champion of the organization who takes calculated risks and makes prudent, common sense decisions about current issues, future opportunities and resource requirements in a timely, well thought out manner, that aligns with the corporation's best interests.

**Accountability** – An individual who strives for performance excellence and who holds him/herself and direct reports accountable for decisions and actions and for learning from mistakes when intended results are not achieved.

**Business Orientation** – A proactive individual who understands the competitive nature of the business, and is committed to sustaining the business through excellent customer service and new business opportunities.

**Execution** – A focused and self-motivated individual who acts with a sense of urgency and delivers on time and within budget, by dealing effectively with challenges and ambiguous situations.

**Leading People** – A compelling communicator and leader who engages, motivates and inspires others to achieve results and who encourages personal growth and finding better ways of doing things.

### **Our Values**

Canada Post's corporate values reflect the principles, beliefs and aspirations that guide our behaviour and shape our culture.

**Transformation** – We will innovate and transform to win in the marketplace.

**Customer** – We serve Canadians with pride and passion.

**Integrity** – We act responsibly and with integrity.

**Respect** – We treat each other with fairness and respect.

**Safety** – We are committed to a safe and healthy environment for all our stakeholders.

## **Job Title: Analyste, Gestion des comptes clients**

Numéro de la demande d'emploi : 14530

Fonction administrative : Finances

Ville principale : Ottawa

Emplacement(s) supplémentaire(s) :

Province : Ontario (CA-ON)

Type d'emploi : Temps plein

Statut d'emploi : Période déterminée

Exigences linguistiques : Bilinguisme impératif (CCCC)

Classification et niveau d'employé : UPCEA05

Nombre de postes vacants : 4

## **Description de l'emploi**

Le titulaire du poste sera responsable de toutes les activités liées à la perception des comptes de clients commerciaux.

## **Responsabilités professionnelles**

Voici les principales exigences et responsabilités liées au poste d'analyste, Gestion des comptes clients.

- Gérer et tenir à jour les comptes clients de la clientèle commerciale afin d'assurer l'absence de soldes en souffrance, examiner les comptes clients en vue d'assurer l'exactitude et l'intégrité des données, mener une enquête afin de déterminer la cause des écarts, calculer et préparer en conséquence les rajustements ou les remboursements, verser les rajustements exacts dans les comptes clients.
- Traiter les billets de service concernant la gestion des relations avec la clientèle, mettre à jour les notes aux clients et résoudre les questions des clients selon les normes établies.
- Établir de bonnes relations de travail avec les clients commerciaux, fournir de façon soutenue un service à la clientèle efficace, gérer les conflits et influencer les clients lorsque vous traitez des écarts.
- Communiquer avec la clientèle commerciale au sujet des soldes de comptes et des récentes opérations d'un compte.
- Faire des recommandations sur les différentes options de paiement aux clients commerciaux, négocier parfois les calendriers de remboursement, signaler les risques potentiels et informer le service du crédit, s'il y a lieu.

## **Responsabilités professionnelles (suite)**

- Effectuer le recouvrement des comptes à haut risque ou des comptes en souffrance en surveillant et en repérant les indicateurs de risque, en sollicitant les paiements auprès des clients et en acheminant les cas de risque de recouvrement ou de créances irrécouvrables au gestionnaire ou à l'agent.
- Faire respecter les politiques et procédures relatives au crédit et au recouvrement auprès des clients afin de maintenir un équilibre acceptable entre les deux objectifs de la Société : réduire le risque financier pour la Société et accroître la satisfaction de la clientèle.
- Fournir des services de soutien administratif à l'unité de travail en offrant une formation aux nouveaux collègues sur les politiques et les procédures nouvelles et actuelles, organiser son propre travail de façon efficace.
- Se tenir au fait des gammes de produits de la SCP, des normes et des conditions de facturation.

- Instruire et informer les collègues et les clients externes des modalités de facturation et de paiement, des procédés de gestion des comptes, notamment la facturation, les relevés de compte et les documents sources, ainsi que des normes de service et de produits, des normes d'évaluation et de livraison et des politiques et procédures de la Société.

## **Critères d'admissibilité**

### Formation

- Diplôme d'études secondaires (collège ou université) en comptabilité ou dans un programme d'Affaire connexe.

### Expérience

- D'une à trois années d'expérience de travail pertinente.

### Autres exigences

- Connaissance des postulats comptables, y compris des états des résultats et des bilans, des systèmes et des procédures de la comptabilité.
- Connaissance pratique des politiques et pratiques relatives à la facturation et au crédit.
- Connaissance des éléments fondamentaux de la communication dans le service à la clientèle.
- Connaissance du module [FI/SD] du SAP et de la GRC, un atout.

## **Autres informations**

### **Poste critique pour la sécurité**

Ce poste peut être considéré comme un poste critique pour la sécurité.

### **Équité en matière d'emploi**

Postes Canada souscrit au principe de l'équité en matière d'emploi et invite les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles à poser leur candidature.

### **Conflits d'intérêts**

La Politique sur les conflits d'intérêts interdit aux employés d'embaucher, de superviser ou d'avoir pour supérieur, directement ou indirectement selon l'échelle hiérarchique, des membres de leur famille immédiate ou toute personne de leur entourage proche. Si vous pensez que vous pourriez être en situation de conflit d'intérêts réel ou potentiel, vous devez communiquer avec le représentant désigné des Ressources humaines.

### **Mesures d'adaptation**

Si Postes Canada communique avec vous à propos d'une possibilité d'emploi ou d'un test, nous vous prions de mentionner si vous avez besoin de mesures d'adaptation.

### **Message important**

Votre candidature doit démontrer clairement la façon dont vous satisfaites aux exigences, puisque

Postes Canada ne peut pas faire de suppositions quant à votre niveau d'études et à votre expérience. Nous remercions toutes les personnes ayant posé leur candidature. Nous communiquerons uniquement avec les personnes dont la candidature a été retenue.

**Nos comportements propres au leadership et valeurs de la Société :**

**Prise de décisions** – Champion de l'organisation qui prend des risques calculés et des décisions prudentes et logiques au sujet de questions actuelles, des occasions futures et des exigences en matière de ressources en temps opportun et de façon réfléchie, qui cadrent avec les intérêts supérieurs de la Société.

**Responsabilisation** – Personne qui vise l'excellence en matière de rendement, qui assume les décisions et les mesures prises et tient les subalternes directs responsables, mais qui tire aussi des leçons de ses erreurs lorsque les résultats prévus ne sont pas atteints.

**Orientation commerciale** – Personne proactive qui comprend la nature concurrentielle des activités de l'entreprise et qui s'engage à assurer la viabilité de l'entreprise grâce à un excellent service à la clientèle et à de nouvelles occasions d'affaires.

**Exécution** – Personne motivée et ayant des objectifs qui agit avec un sentiment d'urgence et atteint ses objectifs à temps et selon le budget, en gérant efficacement les défis et les situations ambiguës.

**Direction des personnes** – Excellent communicateur et chef qui incite l'engagement des autres, les motive et les inspire dans le but d'atteindre les résultats et qui encourage l'épanouissement personnel et la recherche de meilleures façons de faire les choses.

**Nos valeurs**

Les valeurs de Postes Canada reflètent les principes, les croyances et les aspirations qui guident notre comportement et façonnent notre culture.

**Transformation** – Nous innovons et nous nous transformons pour connaître du succès sur le marché.

**Clients** – Nous servons les Canadiens avec fierté et passion.

**Intégrité** – Nous agissons de manière responsable et avec intégrité.

**Respect** – Nous nous traitons mutuellement avec équité et respect.

**Sécurité** – Nous nous engageons à assurer un environnement sain et sécuritaire pour toutes les parties intéressées.