

AGENT(E) - SERVICES FINANCIERS

22 mai 2021

556**INFORMATIONS SUR L'EMPLOI**

TITRE DU POSTE

Agent(e) - Services financiers

NB DE POSTE À COMBLER

1

STATUT D'EMPLOI

Permanent

OCCUPATION

Temps plein

DISPONIBILITÉS

Jour, fin de semaine

NB D'HEURES PAR SEMAINE

35

SALAIRE (TYPE)

À discuter

NIVEAU D'ÉDUCATION MINIMAL

Collégiale

EXPÉRIENCE REQUISE

3 à 5 ans

RÉGION

Montréal

CONTACT

Martine Angell

Réseaux

Téléphone : 450-424-5727

DESCRIPTION

À titre d'agent en services financiers à la clientèle, vous travaillez en étroite collaboration avec les conseillers en fournissant un accompagnement sur mesure aux membres et clients dans votre domaine. Vous appuyez les conseillers dans la prestation de service et le maintien de la relation d'affaires. Votre maîtrise des relations interpersonnelles et votre habileté à communiquer de manière efficace vous permettent d'assurer la satisfaction des membres et clients et la qualité des services rendus, tout en respectant les normes et procédures de l'organisation. Vous contribuez de façon importante au soutien au développement des affaires. Vous participez à la prise en charge des membres et clients en offrant un service à la clientèle de haute qualité. Vous réalisez des offres liées aux activités courantes, aux activités de soutien à la vente et aux produits et services, qui répondent aux besoins et attentes des membres et clients selon les stratégies et les pratiques en vigueur. Vous mettez à profit votre aptitude à adapter votre approche lorsque la situation l'exige.

TÂCHES

Responsabilités principales

Prendre en charge les demandes de la clientèle. Effectuer les démarches et les recherches nécessaires, et proposer des solutions adaptées.

Supporter la gestion de l'agenda et des courriels.

Être à l'écoute des besoins des membres et clients et proposer une solution répondant à leurs besoins et attentes.

Accompagner les membres et clients dans le choix et l'utilisation optimale des différents outils et canaux alternatifs favorisant leur autonomie et l'automatisation.

Saisir les occasions d'affaires et participer au développement des ventes par diverses initiatives.

QUALITÉS RECHERCHÉES

Les exigences

Attestation d'études collégiales (AEC) et un minimum de deux ans d'expérience pertinente

D'autres combinaisons de formation et d'expérience pertinentes pourraient être considérées

Et

Certificat de représentant en épargne collective (permis)

Compétences relationnelles

Communiquer de manière efficace

Maîtriser les relations interpersonnelles

S'adapter aux situations

Apprendre avec agilité

Apprécier les différences

Être orienté client

Être orienté vers l'action

Connaissances

Connaissance et compréhension des documents financiers utilisés en gestion de patrimoine

Connaissance de l'ensemble des produits et services destinés aux membres et de ceux offerts par l'entreprise

les composantes ainsi que les réseaux de distribution de l'entreprise et ceux de la

concurrence

Connaissance de l'intégration des données financières dans les systèmes
Connaissance des notions sur la conformité aux législations sur la distribution des produits et services financiers

Connaissance de la philosophie et du fonctionnement d'une coopérative de services financiers

Connaissance des procédures opérationnelles relatives aux activités de financement et de placement

Connaissance des procédures opérationnelles relatives aux produits et services de convenueance, aux transactions automatisées et assistées

Connaissance des procédures opérationnelles relatives aux ouvertures de comptes, à la vente de produits et services complémentaires ainsi que celles relatives au financement

Connaissance des processus d'affaires de l'entreprise (ex. : processus de vente, de sollicitation et de négociation)

Connaissance des standards de service

AUTRE

Particularités : La ressource pourrait être appelée à se déplacer et à travailler dans les différents centres de services de L'entreprise selon la demande de son gestionnaire afin d'assurer la continuité des opérations. De plus, en fonction de l'évolution de ses besoins d'affaires, l'entreprise se réserve le droit de modifier l'horaire de travail qui pourrait inclure des heures de travail de fin de semaine.