

# AGENT(E) - ACCUEIL ET SERVICES AUX MEMBRES - ÉQUIPE MOBILE

559

## INFORMATIONS SUR L'EMPLOI

### TITRE DU POSTE

Agent(e) - Accueil et services aux  
membres - ÉQUIPE MOBILE

### NB DE POSTE À COMBLER

1

### STATUT D'EMPLOI

Permanent

### OCCUPATION

Temps plein

### DISPONIBILITÉS

Jour

### NB D'HEURES PAR SEMAINE

35

### SALAIRE (TYPE)

À discuter

### NIVEAU D'ÉDUCATION MINIMAL

Secondaire

### EXPÉRIENCE REQUISE

1 à 2 ans

### RÉGION

Montréal

## CONTACT

Martine Angell  
Réseaux

Téléphone : 450-424-5727

## DESCRIPTION

La personne titulaire joue un rôle clé dans l'accueil des membres et clients de façon courtoise et dynamique. Elle est responsable de faire vivre une expérience distinctive à la clientèle et promouvoir l'entreprise. Elle doit saisir rapidement leurs besoins afin de les prendre en charge en matière de produits et services de convenance, de les guider adéquatement vers les personnes aptes à les satisfaire ou les diriger vers les canaux de distribution alternatifs. Elle transmet aux membres et clients de l'information de nature générale sur l'offre de service de l'entreprise.

## TÂCHES

### Responsabilités du poste

Accueillir et prendre en charge sans délai et de manière proactive la clientèle se présentant dans le salon d'accueil ou dans la file d'attente, en appliquant judicieusement les standards de services de l'entreprise afin de leur faire vivre une expérience distinctive.

Être le premier point de contact de la nouvelle clientèle ayant des besoins financiers simples, en conseillant les membres et clients via une offre de services financiers qui soit personnalisée et à leur avantage.

Être à l'écoute des besoins des membres et clients afin d'assurer leur entière satisfaction, de saisir les opportunités d'affaires et les référer vers les personnes aptes à répondre à leurs attentes, le cas échéant, pour leur permettre de réaliser leurs projets.

Informé et accompagner les membres et clients, si l'achalandage le permet, dans l'utilisation optimale des différents outils et canaux alternatifs mis à leur disposition favorisant leur autonomie (ex. : Guichet automatique, internet et téléphone, Services mobiles de l'entreprise et les canaux complémentaires, tels le Centre de services aux étudiants).

Participer, s'il y a lieu, à la prise de rendez-vous en respectant le processus établi par l'entreprise.

Au besoin, rencontrer des membres et clients pour des ouvertures de compte, et ce, selon le processus établi par l'entreprise.

Au besoin et de façon ponctuelle, recevoir et acheminer des appels de même que recueillir et fournir des renseignements généraux.

## QUALITÉS RECHERCHÉES

### Les exigences

Diplôme d'études secondaires et un minimum de deux ans d'expérience pertinents en services financiers ou en service à la clientèle.

Les connaissances et compétences professionnelles

Connaissances de l'ensemble des produits et services relatifs au courant et à la convenance

Connaissance de l'ensemble des produits et services destinés aux membres de l'entreprise et de ceux offerts par les centres, les composantes, les réseaux/canaux de distribution de l'entreprise et ceux de la concurrence

Connaissance des mesures de sécurité, d'encadrement légal et de contrôle interne  
Connaissance de la philosophie et du fonctionnement d'une coopérative de services financiers

Connaissance du processus d'accueil

Connaissance des responsabilités générales des équipes de l'entreprise (structure organisationnelle, rôles et responsabilités)  
Connaissance des standards de service  
Connaissance fonctionnelle de la langue anglaise (Niveau intermédiaire)

Les compétences relationnelles

Être orienté vers le client

Être orienté vers l'action

Apprendre avec agilité

Apprécier les différences

Communiquer de manière efficace

Maîtriser les relations interpersonnelles

S'adapter aux situations

## **AUTRE**

---

Conditions de travail

Période de travail : 35 h / semaine

Statut d'employé : régulier temps plein

Particularités : La ressource sera appelée à travailler dans les différents centres de services de l'entreprise, sur 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.