



Affichage interne et externe

Agent en services financiers - Clientèle (N4)

La Caisse Desjardins du Réseau municipal, située dans la région de Montréal, dessert 17 074 membres et son volume d'affaires se chiffre à 2,028 milliards de dollars. Son équipe de 61 employés est répartie en 3 centres de services financiers et plusieurs ressources travaillent en mobilité afin de rencontrer les membres à domicile ou en milieu de travail. La Caisse se distingue par l'accompagnement et la qualité des services financiers qu'elle offre aux employés municipaux. Ses membres, majoritairement pompiers, cols bleus ou fonctionnaires, sont répartis aux 4 coins de la province et ils bénéficient de services 100 % à distance.

On t'offre de te réaliser au travail

Employeur de choix, la Caisse Desjardins du Réseau municipal encourage les employés à donner le meilleur d'eux-mêmes dans une atmosphère de travail des plus agréables. Prônant l'activité physique, l'implication active et la proximité entre les membres de l'équipe, la Caisse est une organisation dynamique dans laquelle vous pourrez grandir sur le plan humain et professionnel. Vous aurez l'occasion d'exploiter votre plein potentiel et de vous distinguer par vos compétences, vos talents et votre personnalité.

Raison d'être de l'emploi

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.

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.
- Finaliser les dossiers à la suite des rencontres avec les membres.
- Contribuer au développement des affaires en participant à diverses activités de sollicitation, en détectant ou identifiant des opportunités de vente de produits.

Ce poste relève de la directrice services aux membres et soutien aux ventes.

Exigences d'emploi

- Attestation d'études collégiales dans une discipline appropriée
- Un minimum de deux années d'expérience pertinente
- Certificat de représentant en épargne collective - Autorité des marchés financiers (permis)

Compétences principales

- Être orienté vers le client
- Être orienté vers l'action
- Stimuler l'innovation
- Communiquer de manière efficace
- Maîtriser les relations interpersonnelles
- S'adapter aux situations

Connaissances et compétences professionnelles

- Connaissance et compréhension des documents financiers utilisés en gestion des avoirs
- Connaissance de l'ensemble des produits et services destinés aux membres de la Caisse et de ceux offerts par les centres Desjardins Entreprises, les composantes ainsi que les réseaux de distribution de Desjardins 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 convenance, 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 Accord D
- Connaissance des processus d'affaires Desjardins (ex. : processus de vente, de sollicitation et de négociation)
- Connaissance des standards de service

Conditions particulières

Horaire de travail :	Les heures de travail sont réparties entre 7 h 00 et 18 h 00 , du lundi au vendredi . Occasionnellement, les heures de travail peuvent se prolonger afin de satisfaire la clientèle. Possibilités de travailler les soirs et les fins de semaine selon les activités de représentation planifiées.
Lieu de travail :	Centre de services financiers des pompiers (Siège social) 2600, boulevard St-Joseph Est, Montréal (Québec) H1Y 2A4 <u>OU</u> Centre de services financiers des cols bleus 8457, avenue Papineau, Montréal (Québec) H2M 2G2
Statut de l'emploi :	Permanent
Statut de l'employé :	Temps plein
Nombre d'offre :	5
Niveau d'emploi :	N4
Poste syndiqué :	Oui
Mobilité :	Non
Date d'affichage :	24 septembre au 15 octobre 2021 inclusivement, à 15 h 00
Date d'entrée en poste :	À déterminer

Veillez transmettre votre candidature à :

Monsieur Robert Castonguay
Directeur général
Caisse Desjardins du Réseau municipal
2600, boulevard St-Joseph Est
Montréal (Québec) H1Y 2A4
robert.castonguay@desjardins.com
Tél. : 514 526.4971 poste 7312345

ET COPIE CONFORME À : Mme Olha Muzh
Directrice,
Services aux membres et soutien aux ventes
olha.muzh@desjardins.com