



Détails d'une offre d'emploi	Population hors Workday : Agent ou Agente - Services aux membres - Rockland
Demande de poste	R1807153 Agent ou Agente - Services aux membres - Rockland (Ouvert)
Famille d'emplois	Services aux membres et caissiers
Date de début	2018-05-23
Date de fin	2018-06-07
Publication principale	Non
Adresse URL de publication externe	https://desjardins.wd3.myworkdayjobs.com/Desjardins2/job/Ottawa/Agent-ou-Agente---Services-aux-membres---Rockland_R1807153-1

Description

Le Mouvement Desjardins est le plus important groupe financier coopératif au Canada et l'un des principaux employeurs au pays. Il offre toute la gamme des produits et services financiers et regroupe les expertises en gestion de patrimoine, en assurance de personnes et de dommages, en service aux entreprises de toutes tailles, en valeurs mobilières, en gestion d'actifs, en capital de risque ainsi que des modes d'accès virtuels sécuritaires, à la fine pointe de la technologie.

Niveau d'emploi

NV-03

La personne titulaire prend en charge les besoins des membres et clients en matière de produits et services de convenance. Elle les conseille et les accompagne dans le choix et l'utilisation des solutions d'automatisation et des différents canaux alternatifs. Elle transmet aux membres et clients de l'information de nature générale sur l'offre de service Desjardins.

Information générale sur le poste

Coopérative financière bien enracinée dans le milieu, la Caisse populaire Trillium compte 26 500 membres. Chaque membre de la Caisse en est également l'un des copropriétaires. Elle contribue de manière continue au mieux-être économique et social des personnes dans ses collectivités. Sa vision se résume ainsi: être la première institution financière de nature coopérative reconnue dans sa communauté par son engagement, sa solidité financière et sa contribution à la prospérité durable.

Responsabilités principales

- Conseiller et accompagner les membres et clients dans le choix et l'utilisation optimale des différents outils et canaux alternatifs mis à leur disposition favorisant leur autonomie et l'automatisation (ex. : Guichet automatique, AccèsD Internet et téléphone, Services mobiles Desjardins, Desjardins.com ainsi que les canaux complémentaires, tels le Centre de service aux étudiants et Desjardins Bank).
- Procéder à la vente de produits et services de convenance (ex. : carte d'accès Desjardins, carte Visa Desjardins, adhésion AccèsD, transfert de fonds, changements aux comptes, chèques de voyage, limite du transit autorité, autorisation inter-caisses, coffret de sûreté, commande de numéraire). Traiter les opérations requises et, au besoin, assurer les suivis auprès des membres et clients.
- Être à l'écoute des besoins des membres et clients afin d'assurer leur entière satisfaction, de saisir les opportunités de vente et, au besoin, les référer vers les personnes aptes à répondre à leurs attentes.
- Au besoin, rencontrer des membres et clients pour des ouvertures de compte, et ce, selon le processus établi par la Caisse.
- Prendre en charge les membres et clients ayant subi des fraudes ou des irrégularités (ex. : clonage de carte d'accès Desjardins, vol d'identité, hameçonnage et tout autre problème lié à la carte d'accès ou à la carte Visa Desjardins). Assurer le suivi et le traitement des opérations

nécessaires au règlement des dossiers.

- Contribuer au développement des ventes en participant à diverses activités de sollicitation et de référencement.
- S'assurer que les activités réalisées soient conformes, dans le respect des délais et des standards de qualité prescrits.
- S'assurer de la sécurité des transactions et des opérations, en respectant les politiques, les pratiques et les normes en vigueur.

Profil recherché

- Diplôme d'études secondaires
- Deux (2) années d'expérience en services financiers ou en service à la clientèle

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

- Connaissance de l'ensemble des produits et services Desjardins relatifs au courant et à la convenance
- 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, les réseaux/canaux de distribution de Desjardins et ceux de la concurrence
- Connaissance de l'intégration des données dans les systèmes
- Connaissance des mesures de sécurité, de l'encadrement légal et du contrôle interne
- Connaissance de la philosophie et du fonctionnement d'une coopérative de services financiers
- Connaissance des procédures opérationnelles relatives aux produits et services de convenance et aux transactions
- Connaissance des standards de service
- Démontrer une grande capacité à apprendre sur le terrain
- Être d'un abord facile
- Être orienté vers l'action
- Être orienté vers le client
- Être orienté vers les résultats
- Faire preuve de rigueur professionnelle et de minutie

Conditions particulières

- Nombre d'emploi disponible : 1
- Lieu de travail principal: Rockland

Famille d'emplois

Vente et services aux particuliers (G)

Lieu de travail

Caisse Populaire Trillium Inc.

Syndicat

Non Syndiqué

Date de fin d'affichage

2018-06-6



Sous-type de travailleur	Régulier
Emplacement	Ottawa
Type d'horaire	Temps plein
Emplacements	
Organisation de supervision	Dir Opérations et transactions assistées - Caisse Populaire Trillium Inc. (France Legault [A], Christine Villeneuve [A])