



## Conseiller service télébancaires

La Banque Laurentienne du Canada est une institution bancaire dont les activités s'étendent à la grandeur du Canada.

Fondée en 1846, elle a pour mission d'aider ses clients à améliorer leur santé financière et est guidée par ses valeurs de proximité, simplicité et honnêteté.

Elle sert un million et demi de clients partout au pays et emploie plus de 3 600 personnes dont le talent et le dévouement font d'elle un joueur solide dans plusieurs segments de marché.

### **Faire partie de la Banque Laurentienne c'est...**

- Évoluer au sein d'une équipe ambitieuse où chacun se développe avec fierté.
- Être bâtisseur d'un avenir où sa contribution et celle de l'équipe sont reconnues.
- Faire la différence dans la vie des clients et la croissance de la Banque.

### **Description de l'emploi**

Le Conseiller service télébancaires doit desservir la clientèle appelant son centre contact client. Sa mission est d'offrir un service à la clientèle de qualité, de promouvoir les différents produits & services de la Banque en adoptant une approche conseil et de retenir la clientèle existante en assurant leur satisfaction.

### **Responsabilités/tâches**

- Supporter la clientèle dans l'utilisation des services bancaires automatisés (internet, mobile, guichets automatiques);
- Renseigner la clientèle sur les politiques et procédures de la Banque;
- Informer la clientèle des différentes campagnes et promotions en cours;
- Offrir des solutions transactionnelles adaptées aux besoins des clients, tels que des cartes de crédit, des forfaits bancaires, des relevés électroniques, etc.
- Atteindre un niveau de productivité et de vente conforme aux objectifs hebdomadaires, mensuels, semestriels et annuels;
- Prendre en charge les demandes et les questions des clients;
- Effectuer les modifications aux dossiers bancaires des clients;
- Assister la clientèle dans la lecture de leurs relevés, codes de transactions ou autres termes bancaires;
- Effectuer les recherches nécessaires via des rapports et des applications bancaires ainsi que la compilation des données pour fin de statistiques;
- Maintenir ses connaissances à jour sur tous les produits et services offerts par la Banque afin de diriger les clients vers les secteurs appropriés.

### **Qualifications minimales**

- Scolarité : Un minimum d'un DEC;
- Expérience : Six (6) mois à un (1) an d'expérience service à la clientèle et en vente;
- Toute autre combinaison de formation et d'expérience jugée pertinente.

### **Compétences spécifiques**

- Maîtrise du Français et Anglais parlé (Norme TELUQ);
  - Compétence orale : B+
  - Compréhension orale : B+
  - Expression orale : B+



## Conseiller service télébancaires

- Capacité à travailler simultanément avec plusieurs logiciels et outils informatiques tout en communiquant efficacement avec le client;
- Aptitudes à communiquer par téléphone;
- Aptitudes à la vente.

### **Atout(s)**

- Connaissance d'une autre langue;
- Expérience dans le domaine bancaire ou financier;
- Expérience dans un centre d'appel.

*La Banque Laurentienne s'engage à créer un environnement favorisant la diversité et l'inclusion. Nous sommes fiers d'être un employeur offrant à tous les mêmes opportunités et nous encourageons les postulants des groupes désignés par la Loi sur l'équité en matière d'emploi.*

### **C'est maintenant le moment.**

Joignez-vous à nous!