

**FAITES PARTIE
DE NOTRE ÉQUIPE.**



**NOTRE FORCE
C'EST VOUS.**

CONSEILLER, SERVICES TÉLÉBANCAIRES

Montréal

Description

Le Conseiller services télébancaires doit desservir la clientèle appelant son centre contact client. Sa mission est d'offrir un service à la clientèle de qualité exceptionnelle, 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 ELAM);
 - Compréhension orale : B2
 - Expression orale : B2
- › Capacité à travailler simultanément avec plusieurs logiciels et outils informatiques tout en communiquant efficacement avec le client;
- › Connaissance de la micro-informatique et habileté à travailler avec les outils informatiques
- › Maîtrise de soi, diplomatie et capacité d'adaptation
- › 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.

Postulez dès maintenant

Faite-nous parvenir votre CV par courriel à l'adresse laurence.ducharme@banquelaurentienne.ca en mentionnant le site sur lequel vous avez vu le poste.

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.