

## *Agent ou Agente conseil – Expérience membre et client*

### **Raison d'être de l'emploi**

La personne titulaire dessert les membres et clients souhaitant être accompagnés dans leurs transactions monétaires et de convenance. Elle les conseille et les accompagne dans le choix et l'utilisation des solutions d'automatisation. Elle transmet aux membres et clients de l'information de nature générale sur l'offre de service Desjardins.

### **Responsabilités principales**

- Réaliser des transactions monétaires et de convenance (ex.: dépôts, retraits, cartes d'accès Desjardins, paiement et gestion de factures, informations et changements aux comptes, commandes de chèques personnalisés, forfaits, dépôts et retraits directs, chèques visés, traites et mandats, virements automatiques, relevés de comptes). Procéder à la vérification et à l'enregistrement des pièces justificatives correspondant aux transactions. Au besoin, réaliser le traitement des enveloppes de dépôts à toute heure et des guichets automatiques.
- Conseiller et accompagner les membres dans le choix et l'utilisation optimale des différents outils mis à leur disposition favorisant leur autonomie et l'automatisation (ex.: Guichet automatique, Accès-D Internet et téléphone, Services mobiles Desjardins, Desjardins.com ainsi que les canaux complémentaires, tels le Centre de services aux étudiants et Desjardins Bank).
- 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.
- 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.

### **Exigences d'emploi**

Scolarité : Diplôme d'études secondaires

Expérience : 1 année d'expérience en services financiers ou en service à la clientèle

### **Compétences principales**

- 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

**Période de travail :** Jour et un soir

**Type d'emploi :** Régulier

**Horaire :** 30,5 heures

**Lieu de travail :** Caisse Desjardins de Bellechasse – Saint-Anselme