



Agent services financiers – Clientèle

Type d'institution	Caisses
Famille d'emploi	Vente et services aux particuliers
Sous-famille d'emploi	Soutien aux ventes et aux opérations
Niveau d'emploi	NC-04
Numéro de description de l'emploi	CB65609604A

Raison d'être de l'emploi

La personne titulaire travaille en étroite collaboration avec les planificateurs financiers et les conseillers des équipes de vente, en participant au maintien de la relation d'affaires auprès des membres et clients et en réalisant des activités de soutien à la vente.

Responsabilités principales

- Prendre en charge la gestion de la boîte vocale des planificateurs financiers et des conseillers en traitant les appels pouvant être réglés dans l'immédiat et en leur référant ceux qui n'ont pu être traités.
- Prendre en charge la gestion de l'agenda des planificateurs financiers et des conseillers en fixant les rendez-vous demandés par les membres et clients, en confirmant leur présence et en les informant des documents requis pour les rencontres.
- Collaborer à la priorisation des activités hebdomadaires des planificateurs financiers et des conseillers ainsi qu'à la planification des suivis et des activités de sollicitation à réaliser.
- Finaliser les dossiers suivant les rencontres avec les membres et clients, en rencontrant ceux-ci pour l'obtention de signatures, en répondant à leurs questions opérationnelles, en procédant à l'ouverture de comptes, à l'offre et à la finalisation de la vente de produits et services.
- Au besoin, contacter les membres et clients pour confirmer l'ensemble des transactions convenues. Effectuer certains appels de courtoisie demandés par les planificateurs financiers et les conseillers.
- Collaborer à la préparation et à la réalisation des conférences destinées aux membres et clients et aux suivis qui en découlent.
- Contribuer au développement des affaires en participant à diverses activités de sollicitation.
- Contribuer dans ses contacts auprès des membres et clients au maintien de la relation d'affaires. Être à l'écoute de leurs besoins afin d'assurer leur entière satisfaction et de saisir les opportunités de vente, tout en s'assurant de maintenir à jour leurs dossiers.
- S'assurer que les dossiers soient complets et 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:

Attestation d'études collégiales du domaine de l'administration (dont AEC en conseils financiers)

Expérience:

2 années d'expérience en services financiers

Titre professionnel ou permis:

Certificat de représentant en épargne collective (permis)

Compétences principales

- Être doué pour la communication interpersonnelle

- Être orienté vers l'action
- Être orienté vers le client
- Faire preuve de rigueur professionnelle et de minutie
- Savoir définir les priorités
- Savoir informer

Connaissances et compétences professionnelles

- Compréhension des documents financiers utilisés en gestion des avoirs
- 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
- Intégration des données financières dans les systèmes
- Notions sur la conformité aux lois sur la distribution des produits et services financiers
- Philosophie et fonctionnement d'une coopérative de services financiers
- Procédures opérationnelles relatives aux activités de financement et de placement
- Procédures opérationnelles relatives aux produits et services de convenance, aux transactions automatisées et assistées
- Procédures opérationnelles relatives aux ouvertures de comptes, à la vente de produits et services complémentaires ainsi que celles relatives au financement Accord D
- Processus d'affaires Desjardins (ex.: processus de vente, de sollicitation et de négociation)
- Standards de service

Outils, applications et équipements

- Applications d'analyse de rentabilité
- Applications d'analyse et de recommandation de stratégie
- Applications de recherche de titre
- Applications de suivi de portefeuille
- Applications de suivi des comptes en caisses intégrées
- Applications bureautiques
- Applications Desjardins
- Desjardins/Portail intranet - caisses

Produits et services

- Financement
- Ouverture de comptes (particuliers)
- Produits d'épargne Desjardins
- Produits d'épargne-placement tels que Fonds Desjardins, parts permanentes, Capital régional et coopératif Desjardins
- Produits de convenance et services automatisés
- Produits jeunesse tels que Puissance D, Plan D
- Règlement de succession
- Tous les services de Valeurs mobilières Desjardins (plein exercice, caisse intégrée, Disnat)