



## Conseiller – Finances personnelles

<b>Type d'institution</b>	Caisses
<b>Famille d'emploi</b>	Vente et services aux particuliers
<b>Sous-famille d'emploi</b>	Finances personnelles
<b>Niveau d'emploi</b>	NC-06
<b>Numéro de description de l'emploi</b>	CV65205106A

### Raison d'être de l'emploi

La personne titulaire est responsable de la prospection, de la sollicitation, du développement et du maintien de la relation d'affaires auprès d'une clientèle composée de membres particuliers et entreprises détenant de 25 000 \$ à 50 000 \$ en épargne ou détenant du financement hypothécaire. Elle fait la promotion et la vente des produits et services offerts dans un objectif de croissance des affaires de la caisse. Au besoin, elle prend en charge en mode assigné le financement des membres particuliers desservis par des collègues de la caisse ou des partenaires. Elle représente, négocie et engage la caisse dans le cadre d'ententes ayant des impacts modérés pour celle-ci. Elle assure la cohérence et l'équilibre entre les objectifs de vente, la gestion saine et prudente des risques, la rentabilité du portefeuille et la satisfaction des membres et clients et des partenaires.

### Responsabilités principales

- Solliciter, développer et maintenir une relation d'affaires personnalisée auprès d'une clientèle actuelle ou potentielle afin de promouvoir et de vendre les produits et services Desjardins.
- Agir à titre de responsable de portefeuille, c'est-à-dire être le lien privilégié entre la caisse et les membres et clients. Assurer l'utilisation adéquate, l'actualisation et la satisfaction à l'égard des produits et services offerts. Analyser les sources d'insatisfaction et recommander des pistes de solution.
- Identifier et analyser les besoins des membres et clients, élaborer une solution adaptée et préparer une offre de service intégrée. Négocier les conditions applicables avec les membres et clients.
- Recommander des stratégies ou solutions visant l'atteinte des objectifs visés par la caisse telles que l'augmentation du volume d'affaires, une saine gestion des risques, la rentabilité du portefeuille et l'amélioration des relations d'affaires.
- Effectuer une vigie afin d'identifier les opportunités de développement des affaires visant à soutenir la compétitivité des produits et services offerts.
- Réaliser différentes activités promotionnelles en lien avec les activités de la caisse. Participer à des activités ciblées de relations publiques et assurer une présence dans le milieu des affaires.
- Être à l'écoute des besoins des membres et clients afin d'assurer leur entière satisfaction, de saisir les opportunités d'affaires et, au besoin, les référer vers les personnes aptes à répondre à leurs attentes.
- Respecter les politiques, les pratiques et les normes en vigueur ainsi que les différentes lois encadrant la distribution des produits et services financiers. S'assurer d'une gestion saine et prudente des risques pour l'ensemble du portefeuille sous sa responsabilité.

### Exigences d'emploi

#### Scolarité:

DEC techniques dans une discipline appropriée

#### Expérience:

2 ans d'expérience pertinente

#### Titre professionnel ou permis:

Certificat de représentant en épargne collective. Le BAC en administration des affaires ou du domaine relié serait un atout. D'autres combinaisons de formation et d'expérience pertinentes pourraient être considérées. Par exemple, toute expérience en vente conseil et en développement des affaires dans tout type d'industrie peut être reconnue comme étant pertinente.

## **Compétences principales**

- Avoir le sens des affaires
- Être doué pour la communication interpersonnelle
- Être orienté vers le client
- Être orienté vers les résultats
- Prendre des décisions de qualité
- Savoir définir les priorités
- Savoir négocier

## **Connaissances et compétences professionnelles**

- Actualité financière, économique, politique et législative
- 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
- Gestion de la dette
- Notions sur la conformité aux lois sur la distribution des produits et services financiers
- Philosophie et fonctionnement d'une coopérative de services financiers
- Politiques, législations et normes relatives aux produits et services offerts par la caisse
- Processus d'affaires Desjardins
- Standards de service
- Techniques d'évaluation et de suivi d'une demande de financement aux particuliers

## **Outils, applications et équipements**

- Applications d'analyse et de recommandation de stratégie
- Applications Desjardins
- Desjardins/Portail intranet-caisse
- Rapports de gestion de la clientèle et des ventes

## **Produits et services**

- Produits d'assurance (financement et épargne)
- Produits d'épargne et placement
- Produits de financement à la consommation et hypothécaire
- Produits et services de convenance
- Produits jeunesse
- Règlement de succession