

**Agent – Accueil aux membres et Soutien administratif (N-3) – 30326****Description du poste****L'employeur**

La Caisse Desjardins de la Rouge, située à Rivière-Rouge dessert 11 540 membres. Son actif est de 282 millions de dollars et le financement total caisse et composantes s'élève à 238 millions. L'épargne totalise 239 millions de dollars. La Caisse compte 38 employés répartis entre 5 centres de services.

**Raison d'être de l'emploi**

La personne titulaire est responsable d'accueillir les membres et clients de façon courtoise et dynamique. Elle doit saisir rapidement leurs besoins afin de les guider adéquatement vers les personnes aptes à les satisfaire ou les diriger vers les canaux de distribution alternatifs. Elle transmet aux membres et clients de l'information de nature générale sur l'offre de service Desjardins. De plus, elle procède à l'accueil téléphonique et réalise certains travaux de secrétariat et de soutien administratif.

**Responsabilités du poste**Accueil aux membres

- Assurer l'accueil des membres et clients en appliquant judicieusement les standards de services Desjardins afin de leur faire vivre une expérience distinctive.
- Informer et accompagner les membres et clients dans l'utilisation optimale des différents outils et canaux alternatifs mis à leur disposition favorisant leur autonomie (ex. : Guichet automatique, AccèsD internet et téléphone, Services mobiles Desjardins, Desjardins.com. et les canaux complémentaires, tels le Centre d'affaires en ligne et Desjardins Bank).
- S'assurer d'un temps d'attente raisonnable pour les membres et clients de la salle d'attente. Demeurer attentifs à leurs commentaires à cet égard et veiller à leur satisfaction.
- Être à l'écoute des besoins des membres et clients afin d'assurer leur entière satisfaction et de saisir les opportunités de vente.
- Contribuer dans ses contacts auprès des membres et clients au renforcement de la relation de confiance envers Desjardins par la prise en charge adéquate de leurs besoins.
- Réaliser les activités de liaison avec les composantes concernées du Mouvement (ex. : Centre de services partagés, Centre d'affaires en ligne, Centre de contact AccèsD). Traiter les avis de transaction et les opérations qui en découlent et assurer le suivi auprès des membres et clients, et ce, selon les procédures établies.
- Recevoir et acheminer des appels de même que recueillir et fournir des renseignements généraux. Participer à la prise de rendez-vous en respectant le processus établi par la caisse. Au besoin, gérer certains aspects opérationnels du système téléphonique.
- Réaliser certaines activités de secrétariat (ex. : traitement de texte) et de soutien administratif (ex. : compilation de données, gestion documentaire, tri et distribution de courrier, gestion du télécopieur et de la numérisation).

Soutien administratif

- Soutenir les gestionnaires dans des activités reliées à la rédaction, l'édition, la révision, la mise à jour et la production de documents d'information et en assurer la qualité linguistique.
- Soutenir les gestionnaires dans la planification et la coordination des activités ainsi que dans le suivi et la saisie d'information aux agendas. Organiser et assurer le suivi des appels et de la correspondance pour l'équipe.
- Effectuer la production et la transcription de divers documents tels que correspondance, comptes rendus, procès-verbaux, rapports, statistiques, bilans, etc.
- Effectuer diverses tâches administratives reliées à la gestion interne (gestion d'inventaire de papeterie, réception et envoi de courrier, suivi des demandes de la clientèle interne et externe, saisie d'information, inventaire du matériel publicitaire, etc.).
- Participer à l'organisation logistique d'événements de nature diverse (réunion d'équipe ou autre, comité, assemblée, formation, conférence téléphonique, déplacement, activités de relations publiques, etc.).

Relève de la Directrice, Services aux membres et opérations.

**Profil recherché**

- Diplôme d'études professionnelles dans une discipline appropriée.
- Deux (2) années d'expérience en service à la clientèle, en services financiers ou en secrétariat.

**Connaissances et compétences professionnelles**

- Connaissance de l'ensemble des produits et services relatifs au courant et à la convenance
- Connaissance de l'ensemble des produits et services destinés aux entreprises et de ceux offerts par les caisses, les composantes ainsi que les réseaux de distribution de Desjardins et ceux de la concurrence
- Connaissance du français orthographique et grammatical
- Connaissance des mesures de sécurité, de l'encadrement légal et du contrôle interne
- Connaissance de la philosophie et du fonctionnement d'une coopérative de services financiers
- Connaissance du processus d'accueil
- Connaissance du protocole téléphonique
- Connaissance des responsabilités générales des équipes de la caisse (structure organisationnelle, rôles et responsabilités)
- Connaissance des standards de service
- Maîtrise de l'anglais parlé, niveau intermédiaire

**Compétences principales**

- Avoir la maîtrise de soi
- Être d'un abord facile
- Être orienté vers le client
- Savoir informer
- Faire preuve de rigueur professionnelle et de minutie
- Faire preuve d'autonomie
- Maîtriser la communication écrite
- Savoir définir les priorités

**Période de travail :** De jour

**Statut d'employé :** Poste régulier, temps plein 35 heures / semaine sur 5 jours

**Lieu de travail :** Centre de services Labelle, situé au 7531, boul. du Curé-Labelle, Labelle (Québec) J0T 1H0  
L'employé peut être appelé à se déplacer dans les cinq centres de services au besoin

**Date d'affichage :** 10 janvier 2018

**Date de retrait :** 26 janvier 2018

**Nombre d'offres :** 1

**Veuillez faire parvenir votre curriculum vitae à :**

Madame Dominique Tremblay

Directrice Services aux membres et opérations par intérim

550, rue L'Annonciation Nord

Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0

Courriel : [dominique.dh.tremblay@desjardins.com](mailto:dominique.dh.tremblay@desjardins.com)