

---

## Affichage interne et externe

Période d'affichage : 5 jours ouvrables à partir de la date de parution dans l'*Info.com*

## Agent(e), Accueil et services aux membres N3

### Approche dynamique

Numéro d'affichage : 20210527-45

La Caisse Desjardins de Vaudreuil-Soulanges dessert un vaste territoire à la fois urbain et rural situé à l'ouest de l'île de Montréal. Partenaire incontournable de son milieu, la caisse affiche un actif supérieur à 2,2 milliards de dollars. Son marché se distingue par son fort potentiel de développement des affaires. Son équipe de 172 employés dévoués répartis à l'intérieur de ses 7 centres de services est au service de ses 57 010 membres. La Caisse dessert les 23 municipalités de la région de Vaudreuil-Soulanges et s'étend jusqu'aux frontières de l'Ontario.

### Raison d'être de l'emploi

La personne titulaire joue un rôle clé dans l'accueil des membres et clients de façon courtoise et dynamique. Elle est responsable de faire vivre une expérience distinctive à la clientèle et promouvoir Desjardins. Elle doit saisir rapidement leurs besoins afin de les prendre en charge en matière de produits et services de convenance, 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.

### Responsabilités du poste

- Accueillir et prendre en charge sans délai et de manière proactive la clientèle se présentant dans le salon d'accueil ou dans la file d'attente, en appliquant judicieusement les standards de services Desjardins afin de leur faire vivre une expérience distinctive.
- Être le premier point de contact de la nouvelle clientèle ayant des besoins financiers simples, en conseillant les membres et clients via une offre de services financiers qui soit personnalisée et à leur avantage.
- Être à l'écoute des besoins des membres et clients afin d'assurer leur entière satisfaction, de saisir les opportunités d'affaires et les référer vers les personnes aptes à répondre à leurs attentes, le cas échéant, pour leur permettre de réaliser leurs projets.
- Informer et accompagner les membres et clients, si l'achalandage le permet, 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 de services aux étudiants et Desjardins Bank).
- Participer, s'il y a lieu, à la prise de rendez-vous en respectant le processus établi par la Caisse.
- Au besoin, rencontrer des membres et clients pour des ouvertures de compte, et ce, selon le processus établi par la Caisse.
- Au besoin et de façon ponctuelle, recevoir et acheminer des appels de même que recueillir et fournir des renseignements généraux.

Relève de la Direction, Services aux membres

### Les exigences

Diplôme d'études secondaires et un minimum de deux ans d'expérience pertinente en services financiers ou en service à la clientèle.

### Les connaissances et compétences professionnelles

- Connaissances de l'ensemble des produits et services relatifs au courant et à la convenance
- Connaissance de l'ensemble des produits et services destinés aux membres de la Caisse et de ceux offerts par les centres Desjardins Entreprises, les composantes, les réseaux/canaux de distribution de Desjardins et ceux de la concurrence
- Connaissance des mesures de sécurité, d'encadrement légal et de contrôle interne
- Connaissance de la philosophie et du fonctionnement d'une coopérative de services financiers
- Connaissance du processus d'accueil
- Connaissance des responsabilités générales des équipes de la Caisse (structure organisationnelle, rôles et responsabilités)
- Connaissance des standards de service
  
- Connaissance fonctionnelle de la langue anglaise (Niveau intermédiaire)

### Les compétences relationnelles

- Être orienté vers le client
- Être orienté vers l'action
- Apprendre avec agilité
- Apprécier les différences
- Communiquer de manière efficace
- Maîtriser les relations interpersonnelles
- S'adapter aux situations

### Conditions de travail

**Période de travail :** 35 h / semaine  
**Statut d'employé :** Régulier temps plein

**Particularités :** La ressource sera localisée au centre de services **Île-Perrot** mais pourrait être appelée à travailler dans les différents centres de services de la Caisse, sur demande de son gestionnaire afin d'assurer la continuité des opérations. De plus, en fonction de l'évolution de ses besoins d'affaires, la Caisse se réserve le droit de modifier l'horaire de travail.

Les candidats(es) intéressés(es) doivent faire parvenir une mise à jour de leur *curriculum vitae* accompagné d'une copie du dernier relevé de notes obtenu ou du diplôme requis, auprès de :

**Martyne Delisle**, Conseillère, Ressources humaines  
Téléphone : 450-455-7907 poste 7594200  
Courriel : [O Direction - Ressources humaines](#)

***\*Afin de minimiser les impacts sur le service aux membres et d'assurer la continuité des opérations essentielles à l'atteinte de ses objectifs d'affaires, la Caisse s'assure d'une stabilité suffisante au sein de son personnel. Elle favorise le développement des personnes et de leur carrière tout en veillant à ce que la durée en poste de ses employés soit suffisante pour atteindre les niveaux d'efficacité requis. Les employés(es) réguliers sont donc invités(es) à compléter 18 mois à leur poste actuel avant de soumettre leur candidature. Pour les employés(es) temporaires, le délai est de 6 mois.***

*Nous remercions toutes les personnes qui manifesteront leur intérêt.*