

Stagiaire – Service à la clientèle et opérations

Lieu: Montreal

IG Gestion de patrimoine, chef de file des services financiers au Canada, procure à ses clients les meilleurs conseils, la meilleure expérience et les meilleurs résultats possibles, personnalisés leur vie durant. Voici votre chance de vous tailler une carrière au sein d'une organisation de premier plan où vous pourrez apprendre, croître et prospérer sur les plans professionnel et personnel.

Notre vision: Nous inspirons confiance.

Chez IG Gestion de patrimoine :

- nous croyons que notre réussite passe par celle de nos clients
- nous visons l'excellence dans tout ce que nous faisons, et nous croyons que tout ce qui vaut la peine d'être fait vaut la peine d'être fait extraordinairement bien
- nous croyons que la seule façon de réaliser notre plein potentiel, c'est d'agir ensemble
- nous croyons que nous ne devons jamais nous contenter du statu quo et que nous devons nous efforcer chaque jour de créer de la valeur
- nous croyons que nous pouvons transformer la vie des gens grâce à nos conseils
- nous croyons qu'il est important de changer les choses dans le monde et dans la vie des autres

Si notre vision et nos valeurs sont aussi les vôtres, nous vous invitons à postuler.

Poste:

Nous embauchons actuellement des étudiants qui recherchent un emploi occasionnel qu'ils pourront occuper sur une base annuelle tout en terminant leurs études. Au terme d'une formation rémunérée de quatre mois, à temps plein, et se déroulant du mois de mai au mois d'août 2021, les étudiants auront acquis les connaissances nécessaires pour exercer le rôle de représentant du service Relations clientèle. Une fois cette période de formation terminée, nous demanderons aux étudiants de travailler entre 5 et 15 heures par semaine, au minimum, selon leur emploi du temps. Pendant notre période de pointe, qui débute en janvier, les étudiants auront la possibilité de travailler jusqu'à 40 heures par semaine. Dans le cadre de ce poste flexible et occasionnel, et pour respecter les horaires des étudiants, nous leur donnerons la possibilité d'effectuer le travail demandé à toute heure de la journée, y compris en soirée et pendant la fin de semaine. Jusqu'à ce que les restrictions relatives à la pandémie soient levées, les fonctions du poste seront exercées entièrement en télétravail. Nous acceptons les candidatures d'étudiants inscrits à un programme d'études postsecondaires.

Description du poste:

Le service Relations clientèle est une unité opérationnelle essentielle et un catalyseur d'initiatives de transformation stratégique pour IG. En tant que ressource de premier plan pour les conseillers, les clients et les partenaires d'affaires internes, le Service soutient le lancement de nouveaux produits, de même que les technologies et les processus essentiels à la réussite des diverses améliorations. Les titulaires de ce poste offrent un appui continu aux conseillers, aux adjoints et aux clients d'IG Gestion de patrimoine pour les comptes des plateformes SFGI, VMGI et SFGI (intermédiaire), en fournissant un soutien de premier niveau aux conseillers et à leurs adjoints en réponse aux demandes reçues par téléphone, par télécopieur, par courriel, etc. Ils travailleront dans un milieu où les activités se déroulent à un rythme rapide, et leur principale responsabilité sera de traiter les demandes et les problèmes des clients et des conseillers avec exactitude, professionnalisme et efficacité en tenant compte des politiques et des procédures de la société.

Responsabilités :

- Favoriser les interactions simples et agréables en répondant aux appels ou aux courriels de conseillers, de clients, et d'autres institutions, et s'assurer de toujours agir pour le bien de nos clients.
- Offrir un service fiable, constant et transparent en traitant toutes les demandes selon un niveau de qualité et de professionnalisme élevé, déterminer la meilleure solution à adopter et s'assurer que la demande a été traitée selon les normes établies.

- Apporter une valeur ajoutée en maintenant à jour ses connaissances de toutes les politiques, procédures et technologies, et en communiquant de l'information sur les récents changements aux politiques et les processus d'affaires simplifiés.
- Implanter un système qualité en aidant les membres de l'équipe à résoudre des problèmes à l'aide de renseignements et d'exemples.
- Favoriser sa propre croissance et celle du service en participant à des rencontres individuelles ou d'équipe avec le gestionnaire pour discuter des commentaires issus de la surveillance des appels, des besoins en formation et en perfectionnement et des niveaux de service, et émettre des commentaires sur les besoins et les tendances du service en tenant compte des besoins et des exigences de la société.
- Façonner l'avenir de la société en privilégiant la transformation et la modernisation, et veiller à faire adopter par les conseillers et les clients les diverses améliorations du processus de transformation.
- Promouvoir l'excellence opérationnelle en participant à des projets et à des travaux spéciaux au sein de la Division du service à la clientèle.

Exigences :

- Être un étudiant inscrit dans un domaine connexe
- Être en mesure de bien travailler au sein d'une équipe
- Posséder d'excellentes aptitudes interpersonnelles, un bon sens du jugement et de solides techniques de prise de décisions
- Être en mesure de se motiver et d'établir ses priorités en fonction des échéances à respecter
- Excellentes aptitudes en communication verbales et écrites en français ET en anglais

Pour poser votre candidature, veuillez soumettre [ici](#) une lettre d'accompagnement, un CV et vos relevés de notes (version intégrale non officielle). Date limite pour postuler: 19 mai 2021.