

Coordonnateur/Coordonnatrice du service à la clientèle

Lien hiérarchique : Gestion Clientèle privée

Lien fonctionnel : tous les membres de l'équipe

Seuls les candidats retenus seront contactés

Compétences

- Baccalauréat
- Cours sur le commerce des valeurs mobilières
- Expérience significative dans le domaine des valeurs mobilières est essentielle
- Excellentes connaissances Excel (spreadsheet), Word et Power Point
- Autonomie, dynamisme, sens de l'organisation, minutie
- Capacité analytique
- Esprit d'équipe, bonne écoute, capable d'établir d'excellentes relations interpersonnelles, savoir s'adapter au changement
- Capacité à rencontrer des échéanciers et à performer dans les délais requis
- Bilinguisme oral et écrit en français et en anglais

Rôles et responsabilités

Soutien administratif quotidien

- Apporte son support à l'ensemble des activités quotidiennes reliées à la gestion du bureau (commande du matériel, courrier, coffret, gestion des ententes reliées à l'administration)
- Elle veille à l'accueil des visiteurs et des clients tant en personne qu'au téléphone. La propreté des locaux en tout temps est sous sa responsabilité
- Son sens de l'organisation est essentiel dans la planification et l'exécution de mailing aux clients (relié aux comptes en gestion et aux obligations règlementaires)
- Analyse les rapports provenant des gardiens de valeurs et saisir les données afin de produire des rapports fiables (performance et évaluation)
- Coordonne les transferts de fonds des clients avec le gardien de valeurs

Service à la clientèle

- Assiste les représentants conseils dans l'ensemble des tâches quotidiennes reliées à la gestion des comptes-clients
- Démonstre sa capacité à résoudre les problèmes des clients
- Maintien des bases de données pour la clientèle de la firme
- Offre un service exceptionnel aux clients par l'accueil à la réception ou par téléphone
- Répond aux requêtes des clients concernant leurs comptes
- Prépare les présentations et les rapports périodiques pour les clients

Amélioration des processus et conformité

- Fait les vérifications quotidiennes des comptes/clients et coordonne les suivis et opérations quotidiennes avec le gardien de valeur
- Recommande les améliorations nécessaires au processus administratif et participe aux projets d'amélioration afin d'augmenter l'efficacité de toute l'équipe dans le respect du cadre réglementaire
- Participe à l'organisation et à la planification des travaux requis pour les clients et gère les suivis au quotidien

Défis

- Procéder à l'ouverture et maintenir à jour les dossiers des clients
- Effectuer un suivi rigoureux sur les tâches administratives reliées aux documents d'ouverture de compte et des transactions quotidiennes
- Agir à titre de personne-ressource auprès de la clientèle concernant les politiques et procédures de la firme
- Démontrer de la polyvalence et être capable d'accomplir des tâches diverses
- Démontrer sa capacité à apprendre davantage sur les produits et services
- Comprendre les exigences réglementaires en matière de conformité