

## **Ambassador, customer Experience (Pipeline) On site**

Seeing beyond numbers<sup>o</sup>

At Laurentian Bank, we believe we can change banking for the better. Founded in Montreal in 1846, Laurentian Bank helps families, businesses and communities thrive. Today, we have over 2,800 employees working together as One Team, to provide a broad range of financial services and advice-based solutions for customers across Canada and the United States. We drive results by placing our customers first, making the better choice, acting courageously, and believing everyone belongs.

This role sits within Laurentian Bank, a subsidiary of Laurentian Bank Financial Group.

The incumbent not only greets customers in-branch and virtually (phone/branch email), but also assists them with their day-to-day transactional questions. He/she also assists them with their additional support needs for electronic or digital alternatives, with the goal of improving the overall seamless omnichannel experience by directing them to the appropriate department. This new role allows for a better transition for our customers to healthy digital habits.

The Customer Experience Ambassador ensures that we connect with our walk-in customers, meet their expectations and exceed them by providing quality and efficient customer service. He/she plays a key role in bringing customers into the advisory loop and is required to make simple sales of transactional products. He/she ensures that customers are listened to, that their questions are answered or referred to the right place, regardless of their origin or assignment. He/she is also responsible for the day-to-day compliance responsibilities of the branch from a transactional perspective.

### **Qualifications**

Qualifications

- o Completed high school diploma
- o Bilingualism (depending on needs and regions)

Specific skills

- o Relational skills focused on customer service
- o Propensity to provide prompt and efficient customer service
- o Strong work organization and priority management skills
- o Strong communication skills (in person, by phone and in writing)
- o Thoroughness and attention to detail

### **Responsibilities**

Greet each client warmly in person and respond to their needs

- o Answer incoming calls in the branch and direct them to the right resources, if necessary
- o Respond by e-mail to questions, requests for information and follow-ups from the branch's customers and the various departments and direct them to the right resources, if necessary
- o Identify and anticipate the customer's needs in order to take good care of them
- o Accompany the customer in the transition to electronic solutions (e.g. counter, LBCDirect, mobile application or website) or to the right advisory role
- o Promote the advisory offer and inform customers about the Bank's policies and procedures as well as the various campaigns and promotions underway
- o Position yourself as a point of contact, in collaboration with the branch teams
- o Serve the customer or introduce the customer to the appropriate resource to ensure an effective customer experience and build trust
- o Coordinate customer, consultant and manager requests - inter-branch
- o Make simple sales of transactional products when opportunities are identified
- o Ensure that customer needs are met to their satisfaction and according to established standards

- ° Perform administrative tasks and provide administrative support to the various departments
- ° Follow up on the Branch Responsibilities Manual, procedures and established standards for branch compliance and customer experience
- ° Any other related tasks to contribute to the improvement of the customer experience, to the support of our customers in the digital transition and to the success of the branch, such as participation in various local team performance initiatives.

### **Ambassadeur, expérience client (pipeline)**

Voir au-delà des chiffres MC

À la Banque Laurentienne, nous croyons que nous pouvons changer l'expérience bancaire pour le mieux. Fondée à Montréal en 1846, la Banque Laurentienne aide les familles, les entreprises et les collectivités à prospérer. Aujourd'hui, nous comptons plus que 2 800 employés qui travaillent ensemble, comme Une Équipe, pour offrir une vaste gamme de services financiers et de solutions axée sur le conseil à nos clients partout au Canada et aux États-Unis. Nous obtenons des résultats en plaçant nos clients au premier plan, en faisant le meilleur choix, en agissant avec courage et en croyant que chacun a sa place.

Ce poste est à pourvoir au sein de Banque Laurentienne, une filiale de Banque Laurentienne Groupe Financier.

Le titulaire du poste accueille non seulement les clients en succursale et virtuellement (téléphone/courriel de la succursale), il les aide en répondant à leurs questions courantes transactionnelles. Il les accompagne aussi dans leurs besoins de support additionnel pour les solutions alternatives électroniques ou digitales, dans le but d'améliorer la fluidité de l'expérience globale omnicanale en les dirigeant vers le service approprié. Ce nouveau rôle permet une meilleure transition pour nos clients vers de saines habitudes numériques.

L'ambassadeur Expérience client s'assure de créer le contact avec les clients « walk in », de rencontrer leurs attentes et de les dépasser en offrant un service à la clientèle de qualité et efficace. Il joue un rôle clé d'introduire les clients dans la boucle conseil et est amené à faire de la vente simple de produits transactionnels. Il s'assure que les clients sont écoutés, que leurs questions sont répondues ou référées au bon endroit, peu importe leur provenance ou assignation. Il est également responsable au quotidien de responsabilités de conformité de la succursale d'un point de vue transactionnel..

### **Qualifications**

Qualifications minimales

- ° Diplôme d'études secondaire complété
- ° Bilinguisme (selon les besoins et les régions)

Compétences spécifiques

- ° Habiletés relationnelles centrées sur le service à la clientèle
- ° Propension à offrir un service à la clientèle rapide et efficace
- ° Forte aptitude dans l'organisation du travail et la gestion des priorités
- ° Forte aptitude de communication (en personne, par téléphone et par écrit)
- ° Minutie et soucis du travail bien fait

### **Responsabilités**

Accueillir chaleureusement en présentiel chaque client et répondre à ses besoins

- ° Répondre aux appels entrants en succursale et diriger, au besoin, les appels vers les bonnes ressources
  - ° Répondre par courriel aux questionnements, demandes d'informations et suivis de la clientèle de la succursale et des divers départements et diriger, au besoin, vers les bonnes ressources
  - ° Identifier et anticiper les besoins du client afin de bien les prendre en charge
  - ° Accompagner le client dans la transition vers les solutions électroniques (ex : guichet, BLCDirect, application mobile ou site internet) ou vers le bon rôle conseil
  - ° Promouvoir l'offre conseil et renseigner les clients sur les politiques et procédures de la Banque ainsi que sur les différentes campagnes et promotions en cours
  - ° Se positionner comme un point de contact, en collaboration avec les équipes de succursale
  - ° Servir le client ou introduire le client à la ressource concernée afin d'assurer une expérience client efficace et créer un lien de confiance
  - ° Coordonner des demandes clients, des conseillers et de directeur - inter succursales
  - ° Effectuer des ventes simples de produits transactionnels lors de la détection d'opportunités
  - ° S'assurer que les besoins des clients soient traités à la satisfaction de ceux-ci et selon les normes établies
- 
- ° Effectuer des tâches administratives et assurer le soutien administratif avec les différents services
  - ° Effectuer le suivi du manuel des responsabilités en succursale, des procédures et des normes établies de conformité de la succursale et d'expérience client
  - ° Toute autre tâche connexe pour contribuer à l'amélioration de l'expérience client, à l'accompagnement de nos clients dans la transition numérique et au succès de la succursale, telle la participation aux différentes initiatives locales de performance de l'équipe