

Call Center Advisor (Pipeline Spring) - Remote

Seeing beyond numbers

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 3,000 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.

For the description please refer to the French version below.

Le titulaire du poste doit assurer un service à la clientèle de qualité en informant les clients actuels et éventuels des produits et services VISA et bancaires offerts par la Banque Laurentienne. Répondre, en débordement, aux appels des Conseillers - Services télébancaires du niveau inférieur.

Qualifications

Qualifications minimales

D.E.C. Techniques administratives (3ans)

Six (6) mois d'expérience en service à la clientèle

Avoir agi à titre de conseiller du niveau inférieur

Avoir réussi le test de sélection correspondant au test de niveau inférieur avec un résultat minimum de 70%

Toutes combinaisons d'expériences et de scolarités seront également considérées

Atouts

6 mois d'expérience en centre d'appels (atout)

Expérience dans le domaine bancaire ou financier

Exigences spécifiques

Normes d'anglais (ELAM - compréhension et expression orale B2)

Aptitudes à communiquer par téléphone

Aptitudes à la vente

Connaissance de la micro-informatique et habileté à travailler avec les outils informatiques

Capacité de travailler simultanément avec plusieurs outils tout en communiquant efficacement avec le client

Maîtrise de soi, diplomatie et capacité d'adaptation

Responsibilities

Service à la clientèle

Promouvoir l'adhésion aux cartes VISA Noire, Or, Merrill Lynch ;

Traite les demandes d'augmentation de limite et les réfère aux autorités concernées ;

Répond aux demandes d'information sur les comptes VISA ;

Assiste la clientèle dans la compréhension des méthodes de calcul des intérêts et dans la lecture de la facturation ;

Effectue les recherches nécessaires par le biais de rapports ou autres afin de satisfaire les besoins de la clientèle et effectue les corrections le cas échéant (renversement d'intérêt, items erronés, etc.) ;

Fournit assistance à la clientèle qui a recours à l'assurance voyage et aux demandes d'indemnité ;

Informe la clientèle de l'emplacement des guichets compatibles à travers le monde ;

Modifie les coordonnées des clients afférentes aux comptes VISA et autres comptes bancaires ;
Explique les orientations de la Banque à la clientèle réfractaire et / ou mal informée;
Supporte la clientèle dans l'utilisation des S.R.V.I., guichets automatiques et autres réseaux électroniques;
Informe la clientèle des différentes campagnes et promotions en cours;
Renseigne la clientèle sur les politiques et procédures de la Banque, parmi lesquelles figure la politique de tarification;
Propose des solutions adaptées aux besoins des clients et offre des alternatives aux clients ;
Compile des données pour fin de statistiques;

Vente de produits et services financiers

Vend les produits et services reliés aux cartes VISA ;
Vend les produits de base tels; les forfaits, gestionnaires, relevés, etc.
Maintient un niveau de productivité et de vente conforme aux objectifs hebdomadaires, mensuels, semestriels et annuels;

Connaissance des produits

Maintient, en tout temps, un niveau élevé de connaissance de tous les produits et services de son niveau et une connaissance générale des produits et services offerts à la clientèle des Services financiers en direct;
Se familiarise avec les autres produits et services en vue de donner une information pertinente aux clients et / ou de les diriger vers les secteurs appropriés;