

ASSOCIÉ, EXPÉRIENCE CLIENT

Modèle en milieu de travail

Sur place

Détails sur les disponibilités / Horaire

Lundi au samedi, flexibilité requise

Détails de la paie

Nous avons à cœur d'offrir une rémunération juste et équitable à tous nos collègues. En votre qualité de candidat ou de candidate, nous vous encourageons à avoir une conversation franche avec votre recruteur ou recruteuse et à poser des questions sur la rémunération, notamment les particularités salariales de ce poste.

Aperçu du service

À TD Canada Trust, nous sommes le personnel de première ligne de la TD. Nous nous efforçons de bâtir des liens solides et approfondis avec nos clients. En comprenant leurs besoins et en proposant des solutions financières personnalisées, nous visons à aider nos clients et les PME à atteindre leurs objectifs financiers.

Nous recherchons des champions de la marque, des personnes capables d'établir des relations et des professionnels qualifiés qui comprennent les tendances économiques et du marché pouvant assurer une expérience client légendaire.

Joignez-vous à TD Canada Trust, et pensez comme un client, agissez en propriétaire responsable, innovez pour atteindre nos buts et exécutez avec efficacité.

Détails du poste

Pouvez-vous assurer une interaction agréable avec les clients tout en étant chaleureux ? Pouvez-vous traiter des opérations financières correctement et ressentir un sentiment d'accomplissement lorsque vous offrez une excellente expérience client ? Si c'est le cas, passez à la prochaine étape de votre carrière dès aujourd'hui et posez votre candidature au poste d'associé, Expérience client. Nous recherchons un champion qui peut comprendre les besoins des clients et leur proposer les solutions bancaires qui leur conviennent le mieux pour assurer une expérience client positive.

Dans le cadre de vos fonctions, vous devrez faire ce qui suit :

- Traiter des opérations financières, comme des dépôts, des retraits et des paiements de factures, conformément aux procédures opérationnelles normalisées, aux règlements du secteur, et au Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD
- Comprendre et déterminer les besoins des clients afin de recommander des solutions propres à ces besoins, tout en agissant avec discrétion pour les affaires confidentielles
- Répondre aux préoccupations des clients, et les résoudre, au moyen de procédures courantes et de la transmission des exceptions à un niveau supérieur, au besoin

- Atteindre les objectifs établis et d'affaires en faisant la promotion des solutions bancaires et en suivant les processus d'affaires de manière exacte et en temps opportun
- Créer un lien personnel avec les clients pour les informer adéquatement et clairement des solutions et des processus bancaires
- Aider à établir un environnement de travail positif, diversifié et équitable, en faisant valoir l'efficacité de l'équipe et en participant au rendement et au perfectionnement individuels
- Aider l'équipe en respectant les collègues, en restant dévoué et en tenant tout le monde au courant de l'état des activités de routine
- Assurer une expérience client de qualité et recommander des améliorations opérationnelles lorsque les occasions d'amélioration et d'atteinte de l'excellence opérationnelle se présentent.

Exigences du poste

- Avoir atteint l'âge de majorité au niveau fédéral
- Diplôme d'études secondaires et plus d'une année d'expérience pertinente
- Diplôme universitaire de premier cycle ou équivalent, un atout
- Très bon sens de l'organisation, et solides compétences en administration, en planification et en gestion du temps, pour travailler dans un milieu au rythme rapide
- Utilisation pratique de la suite MS Office (Word, Excel et Outlook) et d'Internet
- Personne ambitieuse pouvant faire preuve d'initiative, axée sur l'exactitude et soucieuse des détails pour le traitement de plusieurs tâches et la modification des priorités
- Communicateur dynamique ayant des compétences reconnues en expérience client, qui peut établir un lien, verbalement ou par écrit, avec différentes personnes de façon calme, courtoise et efficace

Maîtrise d'une langue autre que le français

Comme cette demande sera utilisée pour combler plusieurs postes futurs, nous invitons les candidats bilingues et francophones à postuler. Lorsqu'un poste s'ouvre, il sera déterminé si ce poste exige la connaissance d'une langue autre que le français.

Aperçu de l'entreprise

Nos valeurs

À la TD, nous avons pour objectif d'enrichir la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos collègues, et nous avons en commun un ensemble de valeurs qui façonnent notre culture et guident nos comportements. En échange de l'engagement quotidien de nos collègues à aider la TD à réussir, nous nous engageons à leur offrir une expérience de travail qui repose sur l'impact, la croissance et la culture de bienveillance. Peu importe où vous travaillez à la TD, nous vous offrons les outils nécessaires pour faire changer les choses au travail et dans votre collectivité, explorer et faire progresser votre carrière et faire partie de notre culture de bienveillance et d'inclusion.

Faire de votre bien-être une priorité

Notre culture axée sur le soutien qui favorise le bien-être des collègues est intrinsèque à notre identité. À la TD, nous mettons l'accent sur le bien-être global en offrant des programmes complets pour aider nos collègues à évaluer, à gérer et à améliorer leur bien-être selon quatre piliers fondamentaux : physique, financier, social et mental/émotionnel. En outre, nous promovons un environnement de travail sûr et inclusif afin que les collègues acquièrent un sentiment d'appartenance et se sentent

encouragés dans le cadre de leur croissance personnelle et professionnelle. En mettant l'accent sur le bien-être, nous pouvons les aider à s'épanouir, à contribuer à notre culture de bienveillance et à obtenir de meilleurs résultats d'affaires, car lorsqu'ils se sentent au sommet de leur forme, ils sont plus susceptibles de donner le meilleur d'eux-mêmes.

Notre programme de rémunération globale

Notre programme de rémunération globale reflète les investissements que nous faisons pour aider nos collègues et leur famille à atteindre leurs objectifs en matière de bien-être. La rémunération globale de la TD inclut le salaire de base, la rémunération variable et bien d'autres régimes clés comme des avantages sociaux en matière de santé et de bien-être, notamment les assurances pour soins médicaux, dentaires, oculaires et mentaux, des régimes d'épargne et de retraite, des congés payés, des avantages bancaires et rabais et des programmes de perfectionnement professionnel et de récompenses et reconnaissance.

Notre façon de travailler

À la TD, nous croyons que les relations interpersonnelles favorisent la collaboration et la créativité collective. Notre expérience de travail donne aux collègues les moyens de faire un travail exemplaire côte à côte dans les locaux de la TD, tout en offrant la souplesse de travailler à distance, selon l'option la plus convenable pour le travail à accomplir et l'équipe. Nos équipes travaillent selon l'un de nos trois modèles : hybride, sur place et principalement à distance. Peu importe leur lieu de travail, les collègues pourront toujours profiter de la communauté de la TD et de notre culture de bienveillance.

Qui nous sommes

La TD est un chef de file mondial dans le secteur des institutions financières. Elle est la cinquième banque en importance en Amérique du Nord d'après le nombre de succursales. Chaque jour, nous offrons une expérience client légendaire à plus de 27 millions de ménages et d'entreprises au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde. Plus de 95 000 collègues de la TD mettent en commun leurs compétences, leur talent et leur créativité au profit de la Banque, des clients qu'elle sert et des économies qu'elle appuie. Nous sommes guidés par notre vision d'être une meilleure banque et notre objectif d'enrichir la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos collègues.

La TD est une entreprise profondément engagée à être une leader en matière d'expérience client. Voilà pourquoi nous croyons que chaque collègue, peu importe son secteur d'activité, est en contact avec la clientèle. En parallèle de l'évolution de nos activités et de notre stratégie, nous innovons afin d'améliorer l'expérience client et de créer des capacités pour façonner l'avenir des services bancaires. Que vous ayez plusieurs années d'expérience dans le secteur bancaire ou que vous commenciez tout juste votre carrière dans le domaine des services financiers, nous pouvons vous aider à réaliser votre plein potentiel. Vous pourrez compter sur nos programmes de formation et de mentorat et sur des conversations sur le perfectionnement et le leadership pour vous aider à atteindre vos objectifs. Notre croissance en tant qu'entreprise rime avec la vôtre.

Inclusivité

Notre engagement à l'égard de la diversité, de l'équité et de l'inclusion

À la TD, nous nous engageons à créer un milieu où chaque personne peut être elle-même au travail, avoir des expériences équitables et se sentir respectée et soutenue. Nous avons à cœur de réunir un effectif inclusif qui reflète la diversité de notre clientèle et des collectivités où nous vivons et que nous servons.

Mesures d'adaptation

L'accessibilité est importante pour nous. N'hésitez pas à nous faire part de toute mesure d'adaptation (salles de réunion accessibles, sous-titres pour les entrevues virtuelles, etc.) dont vous pourriez avoir besoin pour participer sans entraves au processus d'entrevue.

L'accessibilité est importante pour nous. N'hésitez pas à nous faire part de toute mesure d'adaptation (salles de réunion accessibles, sous-titres pour les entrevues virtuelles, etc.) dont vous pourriez avoir besoin pour participer sans entraves au processus d'entrevue.

Comment nous aidons à changer les choses dans nos collectivités

À la TD, nous avons un engagement de longue date à œuvrer en faveur d'un avenir plus inclusif et durable. C'est la raison pour laquelle nous avons lancé en 2018 La promesse TD Prêts à agir, maintenant une initiative nord-américaine pluriannuelle. Dans le cadre de La promesse TD Prêts à agir, nous visons un milliard de dollars de dons aux collectivités d'ici 2030 dans quatre vecteurs de changement interreliés : Sécurité financière, Planète dynamique, Collectivités inclusives et Meilleure santé. Notre objectif est de soutenir le changement, de favoriser le progrès et de créer un monde meilleur et plus inclusif pour nos clients, nos collègues et nos collectivités.

Nous avons hâte d'avoir de vos nouvelles !