



Indigenous.Link

Canada's fastest growing Indigenous career portal, Careers.Indigenous.Link is pleased to introduce a new approach to job searching for Indigenous Job Seekers of Canada. Careers.Indigenous.Link brings simplicity, value, and functionality to the world of Canadian online job boards.

Through our partnership with Indigenous.Links Diversity Recruitment Program, we post jobs for Canada's largest corporations and government departments. With our vertical job search engine technology, Indigenous Job Seekers can search thousands of Indigenous-specific jobs in just about every industry, city, province and postal code.

Careers.Indigenous.Link offers the hottest job listings from some of the nation's top employers, and we will continue to add services and enhance functionality ensuring a more effective job search. For example, during a search, job seekers have the ability to roll over any job listing and read a brief description of the position to determine if the job is exactly what they're searching for. This practical feature allows job seekers to only research jobs relevant to their search. By including elements like this, Careers.Indigenous.Link can help reduce the time it takes to find and apply for the best, available jobs.

The team behind Indigenous.Link is dedicated to connecting Indigenous Peoples of Canada with great jobs along with the most time and cost-effective, career-advancing resources. It is our mission to develop and maintain a website where people can go to work!

Contact us to find out more about how to become a Site Sponsor.

Corporate Headquarters:

Toll Free Phone: (866) 225-9067

Toll Free Fax: (877) 825-7564

L9 P23 R4074 HWY 596 - Box 109

Keewatin, ON P0X 1C0

Job Board Posting



Careers.Indigenous.Link

Date Printed: 2024/07/05

Spécialiste, Service client en ligne, Scotia iTRADE- Toronto/Ottawa/Montréal

| | | |
|--------------------|---|-------------------|
| Job ID | 146629-fr_CA-6312 | |
| Web Address | https://careers.indigenous.link/viewjob?jobname=146629-fr_CA-6312 | |
| Company | Scotiabank | |
| Location | Toronto, ON | |
| Date Posted | From: 2022-04-22 | To: 2050-01-01 |
| Job | Type: Full-time | Category: Finance |

Description

Numéro de la demande: 146629

Rejoignez une équipe gagnante, engagée et axée sur les résultats qui évolue dans une culture inclusive et de haut rendement. Membre de l'équipe de négociation et de service, Courriel et clavardage, le représentant, Service client en ligne (RSC) est la principale ressource pour les clients de Scotia iTRADE qui communiquent avec le Centre de contact principalement par courriel et clavardage au moyen des adresses courriel et des pages Web de Scotia iTRADE (notamment par l'intermédiaire du site Web de la Banque ou de Scotia en direct). Le RSC offre un service rapide, professionnel et de qualité; la hauteur des normes et accorde en tout temps la priorité au client. Si il y a lieu, le RSC devra passer du clavardage; une conversation téléphonique et/ou par courriel pour résoudre rapidement et efficacement les problèmes des clients. Cet agent du Centre de contact client/courriels servira d'expert et aura pour mandat d'assurer un service et un soutien complets aux clients actuels et potentiels afin de traiter leurs demandes de produits et de services. Il aura également la responsabilité de proposer aux clients des services additionnels et de créer ou de créer des occasions de vente parallèle ou de mise en contact. Le titulaire adhère activement; la stratégie du secteur d'activité; promouvoir une culture axée sur le client; contribuant ainsi directement au succès et la rentabilité de l'entreprise. Principales responsabilités: répondre efficacement aux demandes des clients en respectant ou en surpassant les normes de service de Scotia iTRADE et viser la solution au premier appel, ce qui inclut:

1. Répondre individuellement aux demandes par courriel et clavardage et faire le nécessaire pour proposer des solutions pertinentes et aller jusqu'au bout.
 - Traiter les demandes des clients (questions, opérations, analyse de cas) rapidement et efficacement.
 - Consigner de façon précise et efficace les suivis ou les recours hiérarchiques nécessaires et effectuer un suivi adéquat.
 - Respecter rigoureusement les changements afin d'assurer un service; la clientèle efficace et un court délai de réponse.
 - Participer activement au traitement des appels en attente en optimisant les temps de réponse et en respectant l'ordre de priorité des tâches.
 - Répondre aux besoins des clients en appliquant le modèle iCARE.
 - Acquiescer et cultiver une connaissance et une compréhension approfondies des politiques, des processus, des produits et des services.
 - Acquiescer et cultiver une connaissance approfondie des plateformes internes (Scotia en direct, Flight Desk, services mobiles, etc.).

2. Faire preuve d'initiative pour corriger les problèmes nuisant fortement; la satisfaction du client, ce qui inclut:

- Mettre à jour, corriger et rajuster les comptes des clients, dans les limites permises.

- Régler les problèmes rapidement et efficacement en usant de son jugement, dans les limites permises, en faisant appel au directeur, au besoin.

- Assurer la coordination entre différents unités (Exploitation, Produits, Ventes, Développement des affaires, SSI, etc.), s'il y a lieu, pour donner rapidement entière satisfaction au client.

3. Adhérer aux politiques et aux pratiques du Centre de contact, de Scotia iTRADE et du secteur des valeurs mobilières, ce qui inclut:

- Contribuer à l'efficacité du Centre en veillant à ce que les objectifs de productivité soient atteints.

- Limiter le risque et les pertes en connaissant et en respectant les politiques, les procédures et les mécanismes de contrôle.

4. Consolider les relations existantes de Scotia iTRADE et créer de nouvelles occasions d'affaires, en l'occurrence des occasions de vente parallèle et de mise en contact, ce qui inclut:

- Reconnaître les occasions prometteuses et y donner suite comme il se doit.

5. Contribuer au fonctionnement efficace de Scotia iTRADE:

- Bénéficier des relations de travail efficaces avec les membres de l'équipe et des diverses unités fonctionnelles et fonctions d'entreprise.

- Favoriser une communication ouverte et transparente par sa participation active aux réunions de bilan et aux réunions d'équipe, encourager l'expression de nouvelles idées ou approches et faire part activement de ses connaissances et de son expérience, et ce, pour concourir au perfectionnement de tous les membres de l'équipe.

- Concevoir et mettre en œuvre un plan de perfectionnement de l'employé pertinent.

- Soutenir activement les initiatives de changement au sein de l'équipe et du Centre et y participer.

Études, expérience professionnelle et titres

- Études postsecondaires en commerce, en administration des affaires ou en planification financière.

Cours de spécialisation pertinents

- CVC

Expérience

- Expérience en vente, un atout.

- Expérience dans le courtage réduit

- Connaissance approfondie des produits d'investissement suivants: actions, titres à revenu fixe et fonds communs de placement.

- Grand souci du détail et capacité à gérer les risques pour l'entreprise.

- Capacité à atteindre ses objectifs et à travailler de façon autonome

- Excellent sens des communications et des relations interpersonnelles.

- Capacité d'apprendre de nouvelles techniques avec rapidité et précision.

- Capacité d'adaptation à un environnement de travail et à des fonctions en constante évolution, selon la situation et les directives de la direction.

- Excellentes compétences en gestion du temps et des priorités pour assurer un service téléphonique optimal et le respect des normes de service établies.

- Grande volonté de fournir une expérience client exceptionnelle.

- Connaissance obligatoire de l'anglais obligatoire; la connaissance du français est considérée comme un atout.

Emplacement(s): Canada : Ontario : Toronto || Canada : Ontario : Ottawa || Canada : Québec : Montréal

La Banque Scotia compte parmi les chefs de file du secteur bancaire au Canada et des fournisseurs de services financiers dans les Amériques. Nous sommes là pour l'avenir de tous. Nous contribuons à la réussite de nos clients, de leur famille et de leur collectivité; en offrant des conseils et une vaste gamme de produits et de services, dont des services bancaires aux particuliers, aux entreprises et aux sociétés, des

services bancaires privés, d'investissement et de gestion de patrimoine ainsi que des services liés aux marchés des capitaux.

Nous valorisons les compétences et les expériences uniques que chacun apporte à la Banque et nous engageons à offrir un environnement inclusif et accessible pour tous. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation durant le processus de recrutement et de sélection (p. ex. un lieu d'entrevue accessible, des documents dans un autre format, un interprète de la langue des signes ou une technologie d'assistance), veuillez en informer notre équipe de recrutement. Pour obtenir du soutien technique, cliquez ici. Les candidats doivent postuler directement en ligne. Nous remercions tous les candidats de leur intérêt pour la Banque Scotia; cependant, nous communiquerons uniquement avec les personnes retenues pour une entrevue.

For more information, visit Scotiabank for Specialist, Service client en ligne, Scotia iTRADE-Toronto/Ottawa/Montréal