

INFORMATIONS SUR L'EMPLOI

- ✓ Emploi stable, temps plein du lundi au vendredi (37,5 h / semaine)
- ✓ Salaire selon l'expérience
- ✓ Assurances collectives
- ✓ Congés mobiles annuels et horaire allégé pour plus de congés pendant le temps des fêtes

Faites parvenir votre CV à info@seguindaoust.com avant le 14 mars 2019 à 16 h.

PROFIL DÉTAILLÉ DU POSTE

RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI	Sous la responsabilité de Vincent Paquin, la réceptionniste offre un service à la clientèle hors pair et appuie l'équipe dans diverses tâches administratives.
PRINCIPAUX CONTACTS	<ul style="list-style-type: none"> • Clients • Courtiers • Autres membres de l'équipe
PRINCIPAUX OUTILS DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur (Outlook, Word, Internet, Excel, Sage 50, SigXP) • Imprimante et photocopieur • Téléphone et télécopieur
RESPONSABILITÉS ET TÂCHES	
<p>Réception et service à la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir les clients • Répondre au téléphone, filtrer les appels et prendre les messages • Répondre aux demandes d'information des clients et les diriger vers la personne appropriée <p>Administration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traiter le courrier <ul style="list-style-type: none"> ○ Recevoir et distribuer le courrier ○ Préparer le courrier standard ○ Traiter le courriel ICS selon la politique établie • Effectuer l'envoi des renouvellements • Effectuer l'envoi des modifications aux créanciers • Recevoir les paiements des clients, les encaisser et préparer les reçus. • Procéder aux encaissements des reçus courtiers dans le compte des clients • Assurer la gestion administrative des dossiers clients <ul style="list-style-type: none"> ○ Effectuer l'ouverture des dossiers clients ○ Assembler et préparer les contrats des clients ○ Distribuer les contrats aux courtiers ○ Créer les dossiers de réclamation ○ Enregistrer les ouvertures de réclamation ○ Enregistrer les fermetures de réclamation ○ Effectuer le classement des dossiers clients • Soutenir les courtiers dans le traitement de leurs dossiers (préparation de documents, de lettres, révision, etc.) 	

Gestion des médias sociaux

- Préparer les publications pour les différents médias sociaux de l'entreprise (principalement Facebook)
- Effectuer une veille des commentaires du public sur les médias sociaux
- Collaborer à la mise à jour du site Internet

Toutes autres tâches connexes

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS (savoir-être)

Les attitudes et comportements sont des éléments clés pour l'ensemble des employés de l'entreprise. Ils font partie intégrante des responsabilités de chaque membre de l'équipe, et ce, afin de maintenir un milieu de travail sain et stimulant tant pour les employés que pour la clientèle.

Esprit de famille : Communique avec tact et diplomatie et a un esprit d'entraide. Établit des relations courtoises et diplomatiques, est à l'écoute, est respectueuse envers ses collègues de travail. **On est une famille, on se tient, on s'entraide!**

Service client : Est à l'écoute du client. Établit un climat de confiance et fait en sorte qu'il se sente important. **On fait de chaque client notre priorité!**

Rigueur : Fait preuve de détermination et de constance dans son travail. Porte une grande attention à la qualité des dossiers clients. **On est les champions du détail!**

Amélioration continue : Collabore à l'amélioration de son milieu de travail. S'efforce à faire de son mieux, à apprendre et à progresser dans sa pratique professionnelle par différents moyens (lecture, formation, mentorat, etc.) **On est ouvert d'esprit et on apprend!**

Sens des responsabilités : Respecte ses engagements et les délais prescrits. Sait prioriser ses tâches en fonction de l'ensemble des dossiers en cours. Assume ses responsabilités et erreurs et propose des solutions de rechange. Sait atteindre les objectifs escomptés. **On est responsables et on s'assume!**

Adhésion à l'entreprise : Maintient une image positive de l'entreprise tant dans son discours que dans ses actions. Adhère et respecte les politiques, les procédures et les méthodes de travail. **On croit en nous!**

Autonomie : Fonctionne professionnellement et personnellement en utilisant ses propres ressources pour bonifier son travail. Agit au-delà des demandes explicites et des exigences courantes de son poste et est capable d'assumer elle-même ses responsabilités sans supervision constante. **On est débrouillards et autonomes!**

EXIGENCES

Formation et expérience

- DEP en secrétariat combiné à une expérience pertinente dans un poste de réceptionniste et de service à la clientèle
- Expérience dans le domaine des assurances (un atout)

Compétences

- Excellent sens de l'organisation, de la planification et de la gestion de priorités
- Polyvalence et capacité à effectuer plusieurs tâches à la fois
- Grand sens du service à la clientèle et haut niveau de maîtrise de soi
- Minutieuse, serviable et courtoise
- Aisance à travailler dans un environnement informatisé
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à transmettre et à communiquer clairement des informations
- Excellente capacité à gérer son stress

Autres exigences

- Excellent français parlé et écrit, capacité de rédaction et de révision linguistique
- Connaissance de base de l'anglais parlé