Agent service à la clientèle

Banque Nationale

Montréal (Québec) · Lieux indiqués Montréal, Sherbrooke

Permanent · Temps plein · Présentiel · Soutien

Publié le 8 octobre 2026 · Poste 28004

Domaines · Conseils et services en centres d'appels

Langues · Français, Anglais

Rémunération · À partir de 23,46 $ l’heure

Un travail en tant qu'agent de service à la clientèle pour nos centres d'appels est d'aider nos clients dans leurs besoins bancaires et dans l'utilisation de nos solutions électroniques. C’est grâce à votre écoute et à votre volonté d’offrir un excellent service à la clientèle que vous avez un impact positif.

Responsabilités du poste

- Répondre aux appels de nos clients
- Écouter les besoins des clients et offrir des solutions personnalisées
- Accompagner nos clients sur les applications bancaires
- Conseiller et offrir des solutions transactionnelles ou de crédit
- Apporter des clients à vos collègues pour des besoins spécialisés
- Collaborez et partagez vos connaissances avec vos collègues

Le Centre contact client

Montréal

est ouvert du lundi au dimanche de 6h00 à minuit.

Le Centre contact client

Sherbrooke

est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 22h00 et le samedi de 9h00 à 17h00.

Votre horaire de travail sera variable et disponible trois semaines à l’avance.

Nous offrons un environnement de travail stimulant et inclusif. Vous serez entouré d’experts, de formateurs et de gestionnaires qui vous aideront et vous guideront dans votre rôle. De plus, vous collaborerez avec des collègues dans une atmosphère propice à votre apprentissage et à votre développement.

Votre formation et développement

Votre début est de huit à neuf semaines de formation sur le tas. Il vous permet de vivre l’environnement d’un centre d’appels et de connaître vos collègues. Le programme de formation est basé sur l’apprentissage en action sur les lignes téléphoniques et accompagné d’un formateur à distance pour vous familiariser avec votre travail, nos produits et nos technologies.

De nouveaux horizons s’offrent à vous, le cheminement de carrière dans votre rôle, la promotion, l’évolution dans le secteur et d’autres scénarios sont accessibles. Les opportunités de carrière sont nombreuses et nous encourageons la mobilité interne.

Qualifications recherchées

- Diplôme d'études secondaires
- Expérience dans le service à la clientèle
- Favoriser les comportements de complicité, de pouvoir d’agir et d’agilité
- Avoir le désir de vous développer

#CCSM

#sacBm

Motif de l’exigence linguistique. Pour servir une clientèle parlant une autre langue que le français de façon régulière.

Compétences mentionnées

Communication · Diversité et inclusion · Intelligence émotionnelle · Multitâches · Gestion du stress · Travail en équipe · Responsabilité · Axé sur le client · Empathie · Initiative · Agilité d'apprentissage · Orienté vers les résultats · Résilience

Rémunération et avantages

La Banque offre une rémunération concurrentielle et des avantages modulables dès l’embauche pour le bien-être du personnel et de sa famille.

- Programme de santé et de mieux-être avec plusieurs options.
- Assurance collective à options modulables.
- Régime de retraite avantageux.
- Programme d’achat d’actions.
- Programme de soutien au personnel et à ses proches.
- Conditions préférentielles sur les services bancaires.
- Possibilité de participer à des projets communautaires.
- Accès à un service de télémédecine.
- Accès à une clinique virtuelle pour améliorer le sommeil.

La Banque adapte ses avantages aux tendances et à l’évolution des besoins du personnel et de ses proches.

Le personnel travaille dans un milieu dynamique avec des outils de collaboration modernes. La Banque accorde de l’importance à ses idées et favorise les échanges et la rétroaction en continu, notamment par les sondages et ses programmes.

Culture et valeurs de la Banque

La Banque Nationale présente sa culture comme humaine, entreprenante et audacieuse, axée sur les personnes et sur un effet positif dans leur vie. Elle s’appuie sur trois valeurs, la complicité, l’agilité et le pouvoir d’agir. Elle place l’inclusion au cœur de ses engagements et cherche à offrir un milieu accessible et sans obstacle à son personnel dans la mesure du possible.

La Banque propose des mesures d’accessibilité pendant le recrutement dans la mesure de ses moyens. Les personnes qui ont besoin d’un accommodement peuvent en parler dès le premier contact. Elle accueille les candidatures de tous les horizons et souhaite connaître la contribution que chaque personne peut apporter.

La Banque invite les personnes intéressées à soumettre leur candidature.

Développement professionnel

La Banque offre plusieurs façons de progresser dans sa carrière, notamment l’apprentissage en situation de travail, la formation, le codéveloppement, le jumelage, l’accompagnement professionnel, le mentorat, les journées carrières internes et les échanges avec les dirigeants.

Milieu inclusif et diversité

La Banque valorise les particularités visibles et invisibles de chaque personne. Elle accueille les candidatures de tous les horizons et invite les candidats à présenter ce qu’ils peuvent apporter à l’équipe.