Représentant(e), Service à la clientèle, soutien aux conseillers financiers

Investia Services Financiers Inc.

Lieu principal · Québec, Québec

Autres lieux de travail possibles · Montréal, Québec

Bureau · 1080, Grande Allée Ouest

Domaine d’activité · Service à la clientèle et soutien administratif

Statut affiché · Emploi permanent

Horaire · Temps plein

Adresse(s) indiquée(s) · 1080, Grande-Allée Ouest, Québec, Québec / 1981 McGill College, Montreal, Québec

Publié le 19 novembre 2026 · Poste JR10028032

Postuler avant le 27 novembre 2026

Le poste

Vous êtes passionné par l’expérience client et souhaitez contribuer à offrir un service exceptionnel aux conseillers et à leurs clients ? En tant que représentant du service à la clientèle, vous serez le premier point de contact pour les conseillers et jouerez un rôle clé dans la résolution efficace de leurs demandes, tout en leur fournissant le soutien et les conseils dont ils ont besoin.

Ce poste est une excellente occasion de mettre en valeur vos compétences et d’exploiter pleinement votre potentiel au sein d’une entreprise attentionnée et fiable. Ici, les personnes et leur développement sont au cœur de nos préoccupations, favorisant ainsi un environnement propice à la collaboration et à l’innovation.

Responsabilités

En tant que représentant, service à la clientèle, soutien aux conseillers financiers, vous serez au cœur de notre mission. Les principales responsabilités sont les suivantes :

- Répondre aux appels entrants de manière efficace et professionnelle, avec une excellente écoute active
- Fournir des réponses précises et détaillées aux demandes reçues par téléphone et par courriel
- Fournir un soutien technique lié à nos outils, y compris les tests, le dépannage et la résolution de problèmes
- Suivre les demandes en attente pour s’assurer qu’elles sont traitées à temps et transmettre rapidement les situations non résolues au superviseur approprié
- Créez une expérience mémorable avec chaque interaction en incarnant les qualités de notre service STAR: simple, fiable, attentionné et débrouillard
- Documenter les appels et les courriels dans JIRA, notre système de suivi et de messagerie interne
- Participer activement aux réunions quotidiennes de gestion sur les processus et les possibilités d’amélioration continue
- Prendre en charge votre apprentissage des nouveaux processus et procédures

- Gérer les appels difficiles et les attentes des clients à l’aide des outils présentés pendant la formation, y compris le service Stellar
- Travaux à horaire fixe de 9 h à 17 h

Profil recherché

- Avoir deux à trois ans d’expérience en centre d’appels
- Avoir deux à trois ans d’expérience dans le traitement des transactions dans le secteur des fonds communs de placement
- Démontre d'excellentes compétences en communication, à la fois orale et écrite
- Se distingue par sa capacité à résoudre des problèmes et à gérer plusieurs priorités simultanément
- Reconnu pour son excellence en matière de service à la clientèle, sa fiabilité et son engagement à soutenir efficacement les conseillers
- Collabore efficacement au sein d’une équipe tout en faisant preuve de responsabilité et d’autodiscipline
- S'adapte rapidement au changement et est à l'aise dans un environnement rapide
- Avoir suivi avec succès le cours Opérations de l’IFIC, qui est un atout
- A un niveau avancé de connaissance de la langue anglaise, car le titulaire sera appelé à répondre aux appels et aux courriels, à fournir un soutien technique, à résoudre les problèmes et à accompagner quotidiennement les conseillers et les clients anglophones.

Milieu de travail et avantages

- Un environnement de travail où l’apprentissage et le développement se fondent dans une quête collective d’excellence
- L’intelligence artificielle est entre les mains de tous, augmentant votre efficacité personnelle et stimulant la croissance de l’organisation.
- Un environnement sain, sûr, équitable et inclusif où le potentiel peut être librement exprimé et développé

Avantages sociaux

- Protection collective modulable
- Régime de retraite concurrentiel
- Possibilité de participer à un régime d’achat d’actions
- Vacances et journées consacrées au bien-être ou au développement personnel
- Accès à des services de télémédecine
- Soutien aux employés et à leur famille par un programme d’aide
- Programme donnant accès à du mobilier ergonomique
- Prime liée au rendement
- Réductions sur les produits iA
- Autres avantages

Postulez maintenant et prenez les devants dans votre carrière, où votre talent compte vraiment!

Candidature

Chez iA, nous croyons au potentiel et à la diversité des expériences. Si ce rôle vous inspire, osez postuler : votre place est peut-être avec nous et nous voulons vous connaître !

Profil d’iA Groupe financier

Selon le profil de l’employeur joint à l’annonce, iA compte plus de 10 000 employés. Plus de 5 millions de clients et 50 000 représentants lui ont fait confiance pour l’assurance, l’épargne et la gestion du patrimoine. Le groupe indique gérer plus de 235 milliards de dollars d’actifs et jouer un rôle important dans les services financiers au Canada et aux États-Unis.

Fort d’une histoire de plus de 130 ans, iA associe sa capacité à innover au soutien accordé à chaque membre de ses équipes et à la présence de dirigeants reconnus dans son secteur.