Spécialiste, relations concessionnaires

iA Groupe financier

Lieu principal · Vancouver, Colombie-Britannique

Bureau · 400-988 Broadway West

Domaine d’activité · Dealer Services - Non Sales

Statut affiché · Emploi permanent

Horaire · Temps plein

Adresse(s) indiquée(s) · 400-988 Broadway West, Vancouver, Colombie-Britannique

Publié le 25 novembre 2026 · Poste JR10028540

Postuler avant le 9 décembre 2026

Le poste

Vous êtes passionné par le service à la clientèle, la résolution de problèmes et la technologie, et vous souhaitez contribuer à la mission d’une entreprise qui vise à aider ses clients à se sentir confiants et en sécurité quant à leur avenir? En tant que spécialiste des relations avec les concessionnaires, vous jouerez un rôle clé dans la fourniture d'un soutien opérationnel rapide et efficace aux clients des services aux concessionnaires.

Ce poste est une excellente occasion de mettre vos compétences au travail et de réaliser votre plein potentiel dans une entreprise attentionnée et digne de confiance. Les personnes et leur développement sont au cœur de nos priorités, dans un environnement qui favorise la collaboration et l’innovation.

Responsabilités

En tant que spécialiste des relations avec les concessionnaires, vous serez au cœur de notre mission. Voici vos principales responsabilités :

- Soutenir les clients internes et externes dans leurs besoins opérationnels, y compris répondre aux demandes reçues par téléphone et par courriel, tout en assurant un service rapide, professionnel et efficace
- Diagnostiquer les problèmes liés au système de l’interface utilisateur, identifier les causes possibles, résoudre les demandes lorsque cela est possible et transmettre efficacement les problèmes techniques aux équipes informatiques si nécessaire
- Effectuer des processus d'affaires et des configurations de systèmes de moyenne à haute complexité, y compris l'accès utilisateur et Web, la configuration des concessionnaires et des produits, la tarification, la facturation, les commissions, la réassurance et les exigences comptables
- Produire des rapports en ligne, préparer des extractions de données de référence, effectuer des rapports d’audit basés sur le niveau d’expérience et assurer l’exactitude des mises à jour du système et des tâches assignées
- Gérer les demandes conformément aux procédures et aux niveaux de service établis, communiquer les progrès aux demandeurs, tenir à jour la documentation, fournir un soutien ou une formation au besoin et contribuer à l’amélioration continue, tout en respectant les principes LEAN et les lignes directrices sur l’expérience client.

Profil recherché

- Détient un diplôme d'études collégiales ou possède des compétences et des connaissances équivalentes acquises grâce à une formation pertinente et une expérience professionnelle
- Avoir 2 à 4 ans d’expérience pertinente, idéalement dans le service client, le support commercial, le support technique ou un environnement opérationnel connexe
- Démontre de solides compétences en résolution de problèmes et la capacité d'analyser rapidement les problèmes liés au système pour déterminer les solutions appropriées
- Fournit un soutien à la clientèle efficace grâce à de bonnes compétences d'écoute, de la patience, du professionnalisme, une communication claire et une attitude positive
- Démontre la proactivité, l’autonomie, la flexibilité et le bon sens organisationnel, et est capable de gérer les priorités et les délais avec une supervision modérée
- Avoir une bonne connaissance des outils Microsoft Office, y compris Word, Excel et Outlook, et est à l'aise pour apprendre et travailler avec plusieurs systèmes
- est capable d’agir rapidement, de prendre des décisions éclairées sur les tâches assignées, de coordonner leur achèvement et de maintenir un haut niveau de précision
- Démontre de bonnes compétences en communication écrite et verbale et des compétences de présentation, et est prêt à faire un effort supplémentaire pour soutenir les clients et les collègues
- est disponible pour effectuer des heures supplémentaires occasionnelles pendant les périodes de pointe ou lorsque les nouvelles échéances sont serrées et, au besoin, pour fournir un soutien sur appel en dehors des heures de travail normales ou des fins de semaine
- A un niveau avancé de compétence en anglais et en français, car le rôle consiste à répondre régulièrement aux appels et aux courriels, à fournir un soutien opérationnel et technique et à communiquer avec les clients et les équipes internes partout au Canada.

Milieu de travail et avantages

- Un environnement de travail où l’apprentissage et le développement sont combinés à une volonté collective d’excellence
- L’intelligence artificielle est entre les mains de tous, vous permettant d’augmenter votre efficacité personnelle tout en contribuant à la croissance de l’organisation
- Un environnement sain, sûr, équitable et inclusif où chacun peut exprimer et développer son plein potentiel
- L’opportunité de travailler dans un environnement hybride, soutenu par la flexibilité et l’accès à des espaces de travail inspirants et innovants.

Avantages sociaux

- Régimes d’assurance collective flexibles
- Régime d’épargne-retraite concurrentiel
- Plan d’achat d’actions pour les employés
- Programme de vacances, journées bien-être et journées de développement personnel
- Services de télémédecine
- Programme d’aide aux employés et à la famille (PAEF)
- Programme donnant accès à du mobilier ergonomique
- Prime au rendement
- Réductions sur les produits iA

- Et bien plus encore!

Postulez maintenant et prenez une longueur d'avance sur votre carrière, où votre talent s'adapte vraiment!

Vous hésitez encore à postuler ?

Chez iA, nous croyons au potentiel de chacun et apprécions la diversité des expériences. Si ce rôle vous inspire, n’hésitez pas à postuler. Votre place pourrait être avec nous, et nous voulons vous connaître!

La fourchette d'embauche habituelle pour ce poste se situe entre 48 495 $ et 55 000 $ CAD par année. Le salaire de base offert peut varier selon les connaissances, les compétences, les années d’expérience et l’équité interne liée au poste.

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.