Concierge de longévité (bilingue)

Réquisition	R0000192910
Employeur	RBC Dominion Valeurs mobilières inc.
Lieux au Canada	Montréal (Québec, Canada)
Adresse principale	600 RUE JEAN TALON E, MONTRÉAL, QC H2R 3A8, Canada
Publication	25 novembre 2026
Date dans la description	24 novembre 2026
Date limite affichée	9 décembre 2026
Dernier jour pour postuler	8 décembre 2026
Secteur d'activité	Gestion de patrimoine
Statut	Permanent
Horaire	temps plein · 37,5 h par semaine
Rémunération	Salarié

Le poste

L'agent(e) du service de conciergerie de la longévité, sert de premier point de contact pour les conseillers en quête de conseils en matière de longévité. Il assure une navigation harmonieuse et conforme dans l'ensemble des quatre piliers du bien-être : physique, cognitif, social et financier. Agissant en tant que source de renseignements et de coordination, l'agent du service de conciergerie, accroît la productivité des conseillers, améliore l'expérience client et permet de cerner rapidement les risques et les occasions liés au vieillissement. Le titulaire veille à ce que chaque client ou conseiller reçoive le soutien approprié, au bon moment, grâce à un processus structuré et transparent.

Vos responsabilités

Identifier les besoins et évaluer les demandes.

- Mener des entretiens de prise en charge structurés à l'aide d'une évaluation approuvée des besoins en matière de longévité.
- Déterminer les besoins du conseiller ou du client en matière d'autonomie, de mobilité, de stress pour les aidants naturels, de changements cognitifs, de sécurité à la maison, de relations sociales et de transition du mode de vie.
- Évaluer le niveau d'urgence, le niveau de risque et le type de soutien approprié pour les ressources ou les services.

Évaluation de la portée et des risques

- Déterminer la portée de la demande des clients – soutien contextuel ou soutien d'un partenaire externe (ou d'un autre).
- Veiller à ce qu'aucun conseil médical, diagnostique ou clinique ne soit donné.

Acheminement et coordination de la navigation

- Diriger le conseiller à l'étape suivante et s'assurer que les appels et les réunions soient planifiés au besoin.

Soutien après la réunion

- Fournir aux conseillers un résumé concis pour appuyer les entrevues proactives de suivi et de planification.

Collecte et divulgation de l'information

- S'assurer que toutes les activités demeurent éducatives, de navigation et non cliniques.
- Déterminer les tendances des besoins des clients pour informer le conseiller et informer la stratégie du produit.

Site Web de la Banque Royale du Canada © 1995- 2026. - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

- Communiquer les thèmes clés à la direction pour renforcer l'offre de longévité de l'entreprise (nouvelles opportunités, partenariats et services).

Établir et maintenir un réseau national de ressources sur la longévité.

- Identifier et maintenir les ressources et le soutien aux niveaux national et régional, et cerner les lacunes et les possibilités.

Expérience client

- Agir comme premier point de contact chaleureux et favorable, normaliser les questions liées au vieillissement et établir la confiance entre l'équipe de conseillers et les clients.
- Surveiller les prochaines étapes et les prochaines échéances et assurer la qualité des transferts afin d'éviter les interruptions de service.

Éléments clés du succès

Exigences

- Maîtriser le français et l’anglais pour servir les clients et travailler avec les collègues et les partenaires francophones et anglophones à travers le Canada.
- Diplôme universitaire dans un domaine lié aux soins de santé (kinésie, travail social, ergothérapeute, physiologie, soins infirmiers) et est titulaire d'un baccalauréat ou d'une maîtrise en travail social
- Connaissance des questions et des services liés au vieillissement, de la santé cognitive et des systèmes de soins aux aînés
- Une grande facilité de travail avec les conseillers, les clients et les familles
- Excellentes compétences en écoute et en entrevue, et capacité à tenir des conversations sensibles
- Capacité de transformer les commentaires complexes des clients en évaluations claires
- De très bonnes aptitudes en communication orale et écrite
- Niveau élevé de compétence et attention aux détails

Avantages du poste

En collaborant et en cherchant de nouvelles façons de faire, les équipes RBC veulent continuer de grandir et offrir des conseils qui aident les clients et les collectivités à prospérer. Elles accordent de l’importance au bien-être de chacun et cherchent à réaliser leur potentiel pour favoriser la réussite de tous.

- Une rémunération globale concurrentielle, avec primes et avantages sociaux au choix, et des commissions ou actions s’il y a lieu.
- Un accompagnement de la direction et des possibilités de gestion pour favoriser le perfectionnement.
- La possibilité d’avoir une influence durable par un travail qui compte.
- Une équipe dynamique qui vise de bons résultats et mise sur l’innovation et la collaboration.
- De la souplesse pour concilier vie professionnelle et vie personnelle.
- Possibilités de relever les défis
- Possibilité d'exercer progressivement des responsabilités plus importantes
- Divers parcours professionnels au sein de RBC.

Compétences professionnelles

Résultats, Communication, Conseils à la clientèle, Développement de solutions, Gestion des relations avec la clientèle (GRC), Gestion du changement organisationnel, Langue anglaise, Langue française, Pensée critique, Planification à long terme, Prise de décisions, Résolution de problèmes de groupe, Vieillissement en santé

RBC accepte les candidatures jusqu’à 23 h 59 la veille de la date limite affichée.

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

Site Web de la Banque Royale du Canada © 1995- 2026. - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™

Le milieu de travail chez RBC

RBC s’appuie sur cinq valeurs communes : la priorité au client, l’intégrité, la collaboration, le respect et l’excellence. Le principe Ensemble à RBC, la clé de la réussite, guide son travail. Pour l’une des plus grandes institutions financières et des plus rentables au monde, l’inclusion et la diversité des perspectives contribuent à la croissance. La banque veut permettre à son personnel de donner le meilleur de lui-même, de collaborer, d’innover et d’évoluer. Ses politiques et programmes favorisent le respect, l’appartenance et l’accès aux occasions pour tous, au bénéfice de sa clientèle et des collectivités.

Communauté de talents

La communauté de talents RBC transmet aux personnes inscrites des offres récentes, des conseils de carrière et des invitations à des activités de recrutement selon leurs intérêts.

Le portail de RBC présente les parcours professionnels et la contribution de ses équipes au bien-être de la clientèle et des collectivités.

RBC cherche à pourvoir un poste vacant et invite les personnes intéressées à postuler. L’équipe peut communiquer avec les personnes qualifiées pour examiner leur CV plus en détail.

Sur le portail de RBC, recherchez la réquisition R0000192910.

novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com novijob.com

Site Web de la Banque Royale du Canada © 1995- 2026. - Tous droits réservés © 2026 - optimisé par novijob™