

Adjoint ou adjointe, service à la clientèle

Vous avez le contact facile, vous êtes une personne débrouillarde qui aime relever des défis et prendre des initiatives? Par-dessus tout, vous aimez le travail d'équipe et avez un don naturel pour la communication? [L'Institut québécois de planification financière \(IQPF\)](#) a besoin de vous!

Nous vous proposons un rôle-clé pour contribuer à l'amélioration du mieux-être financier des Québécois. Actuellement en pleine croissance, l'IQPF est à la recherche d'un adjoint ou d'une adjointe, service à la clientèle pour compléter son équipe.

Sous la supervision de la vice-présidente, Opérations, l'adjoint ou l'adjointe service à la clientèle veille à fournir une expérience client optimale pour toutes les parties prenantes.

Plus précisément votre rôle consistera à :

- Gérer les demandes entrantes par téléphone, courrier électronique des clients et partenaires de l'Institut et résoudre les problèmes éventuels;
- Assurer le suivi des dossiers des étudiants, affiliés et fournisseurs, y compris les inscriptions, les paiements et les modifications de cours, en collaborant avec les différents départements de l'Institut pour garantir une coordination efficace;
- Collaborer avec les équipes internes, contribuer à l'élaboration de stratégies visant à améliorer l'expérience globale des clients, en proposant des idées novatrices pour optimiser les interactions et renforcer la réputation de l'Institut;
- Occasionnellement prendre la relève de la réception lors d'absences de l'adjoint administratif.

Vous rejoindrez une petite équipe dynamique, toujours à l'affût et à l'avant-garde des nouvelles tendances. Vous découvrirez une belle ambiance de travail dans un milieu inclusif où la diversité est reconnue comme une force et où, forcément, le respect, l'écoute et la collaboration sont essentiels!

Nous vous proposons :

- Un poste permanent, 35h par semaine
- Un salaire à partir de 49 677 \$, conformément à l'échelle salariale
- Un poste hybride (Ile-des-Sœurs, Verdun)
- 3 semaines de vacances et une semaine offerte entre Noël et Jour de l'An
- 7 jours de congés maladie, 3 jours de congés mobiles
- Un programme d'aménagement du temps de travail
- Un programme d'assurances collectives complet
- Un régime de retraite avec contribution de l'employeur
- Un comité social très actif!

Le profil recherché :

- DEC en bureautique, techniques administratives ou domaine connexe souhaité (ou expérience équivalente)
- 3 ans dans un emploi similaire en service à la clientèle au téléphone et par courriel : suivis des dossiers, gestion des paiements, résolution de problèmes
- Parfaite maîtrise du français, à l'oral et à l'écrit

- Maîtrise de l'environnement Microsoft Office et applications de bureautique en gestion des opérations
- Personne à l'écoute avec une capacité avérée à collaborer et communiquer avec ses collègues
- Autonomie, proactivité

À propos de nous

L'Institut québécois de planification financière (IQPF) est le seul organisme au Québec autorisé à décerner le diplôme de planificateur financier et à établir les règles relatives à la formation continue de ses diplômés. En tant que leader du développement et de la promotion de la planification financière personnelle, nous nous assurons que les professionnels et professionnelles des services financiers d'aujourd'hui et de demain possèdent les savoirs, le savoir-faire et le savoir-être nécessaires pour contribuer au mieux-être financier des personnes, des familles et des collectivités.

Posez-nous vos questions ou faites-nous parvenir votre CV à melodie@engages.ca!