

**Description de poste : Réceptionniste / adjoint(e) en support aux opérations**

<b>Intitulé du poste :</b>	<b>Adjoint(e) et réceptionniste support aux opérations</b>		
<b>Service/département :</b>	Support aux opérations	<b>Type de poste</b>	Temps plein – permanent, en présentiel
<b>Lieu :</b>	Siège social de Saguenay	<b>Supérieur immédiat :</b>	Simon Bédard (Directeur du support aux opérations)
<b>Déplacements requis :</b>	Rarement	<b>Horaire :</b>	32 à 40 heures par semaine (selon la préférence du titulaire du poste) Possibilité d'horaire 4 jours par semaine
<b>Raison d'être</b>			
<p>La personne au poste de Réceptionniste / adjoint(e) joue un rôle central chez BC ASSUR, en servant de pivot entre les clients, les courtiers et les différents départements de l'entreprise. Par son soutien administratif proactif et efficace, cette personne contribue à fluidifier les opérations quotidiennes et à optimiser la qualité du service client. Cette personne incarne les valeurs de bienveillance de notre organisation en plaçant les besoins des clients et de ses collègues au centre de ses actions, tout en soutenant l'équipe de courtiers pour garantir une expérience client positive en utilisant des processus internes efficace et harmonisés. Sa mission première est d'offrir un accueil chaleureux à nos clients, de faciliter la communication et la prise en charge de ceux-ci afin de contribuer à la satisfaction et la fidélisation de notre clientèle, ainsi que de traiter diverses demandes administratives.</p>			
<b>Description du poste</b>			
<b>Rôle et responsabilités :</b>			
<b>Réception et communication</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir physiquement les clients qui se présentent au bureau et au besoin assister les clients pour des rencontres en visioconférence.</li> <li>• Répartir les appels et les courriels entrants vers les personnes ou départements appropriés.</li> <li>• Réceptionner et distribuer le courrier et attitrer les suivis nécessaires au département concerné.</li> </ul>			
<b>Assistance Clientèle et Support aux Courtiers</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner proactivement les clients dans leurs demandes, ainsi que l'équipe de courtiers d'assurance de dommages pour les différentes tâches administratives.</li> <li>• Répondre aux appels entrants des clients et les mettre en contact avec l'équipe de courtiers qualifiée pour répondre à leurs besoins.</li> </ul>			

### **Gestion administrative et Suivi de la clientèle**

- Effectuer l'ouverture des dossiers clients et ajouter les notes requises dans les systèmes des assureurs et le système de gestion du cabinet (Applied Epic).
- Effectuer des suivis des paiements auprès des clients, ainsi que le suivi des demandes d'inspections.
- Tenir à jour les dossiers pour le département, préparer les certificats d'assurance et traiter le courrier entrant et sortant.
- Effectuer le traitement des paiements et transactions financières.
- Accomplir toutes autres tâches administratives nécessaires pour le département.

### **Support administratif aux équipes**

- Fournir un support administratif aux équipes de souscription, d'administration et de contact client en fonction leurs besoins spécifiques.

### **Projets et tâches spéciales**

- Participer à des projets tels que des sondages de satisfaction de la clientèle, des suivis de sinistres auprès des clients et des appels de sollicitation pour des produits complémentaires.
- Collaborer avec l'équipe de souscription pour optimiser les processus et explorer l'utilisation des services externes pour la saisie de données et la gestion documentaire.

### **Formation et expérience requises**

- DEP, AEC ou DEC en bureautique ou secrétariat, ou toute autre combinaison de formation et expérience pertinente
- 1 an ou plus d'expérience en service à la clientèle
- Excellente capacité à utiliser et à apprendre des systèmes informatiques, y compris la suite Microsoft 360
- Français parlé et écrit de niveau avancé, capacité à servir des clients anglophones tant à l'oral qu'à l'écrit

### **Compétences privilégiées**

- Proactivité et prise en charge de ses responsabilités
- Bienveillance, collaboration et sens de l'entraide
- Orientation client
- Rigueur, gestion des priorités et du stress
- Flexibilité interpersonnelle et respect des engagements

### **Compétences Génériques**

- Attitude positive et professionnelle
- Personnalité accueillante, courtoise
- Habileté à communiquer efficacement
- Compétences multitâches et de gestion des priorités et du temps
- Capacité d'adaptation au changement
- Habileté à transiger avec différents types de clients internes et externes

Approuvée par	Marie-Pierre Fortin	Date :	9-04-2024
---------------	---------------------	--------	-----------