

## PROFIL DE POSTE

**TITRE :** Représentant télémarketing  
**STATUT :** Permanent, temps partiel  
**LIEU DE TRAVAIL :** 1100, Université, 11<sup>ième</sup> étage, Montréal  
**CLASSE :** S2

---

### **HORAIRE : LUNDI AU JEUDI 11H00 À 19H30**

#### **Description**

Vous désirez développer votre plein potentiel dans un emploi stimulant, bien rémunéré, offrant de bonnes perspectives d'avenir ? Voici votre chance !

Le service de Banque Nationale Assurances, situé au 1100 rue University, est à la recherche de représentants (es) télémarketing. La mission de Banque Nationale Assurances, qui œuvre au sein de l'industrie de l'assurance de dommages au Québec, est de proposer à sa clientèle ciblée des produits d'assurance automobile et habitations les mieux adaptées à leur besoin. Ses employés sont mobilisés pour dispenser un service conseil basé sur l'excellence et la qualité de service.

#### **Nature de la contribution**

Sous la responsabilité du Directeur des ventes, vous devrez assurer la satisfaction de notre clientèle et préserver l'image professionnelle de Banque Nationale Assurances en dispensant un service personnalisé au moment de l'appel «outbound». L'un de vos défis consistera à fournir un support adéquat au sein de l'équipe de travail, en transférant les clients à l'agent des ventes.

#### **Responsabilités principales**

À titre de représentant(e), télémarketing, vous établirez une relation personnalisée au téléphone avec notre clientèle afin d'offrir un excellent service. Les techniques d'écoute active devront notamment être utilisées afin d'anticiper les besoins des clients et de les diriger rapidement vers les personnes responsables. Enfin, l'ensemble des activités relevant de vos fonctions devra être effectuées selon les règles de l'art en respectant les politiques, les normes, les procédures et les méthodes de travail établies.

De plus, vous devrez :

- Solliciter la clientèle existante (prise de rendez-vous, obtenir des dates de renouvellement);
- Transférer le client aux agents ventes;
- Identifier et proposer des pistes d'amélioration continue du service à la clientèle;
- Réaliser d'autres activités du secteur selon les besoins d'affaires.

#### **Exigences**

- Diplôme d'études secondaires complété et 30 mois d'expérience en vente ou en service à la clientèle;
- Expérience en centre d'appels, vente et télémarketing, souhaitable;
- Connaissances avancées de la suite Microsoft et de l'environnement Windows;
- Bonnes habiletés en communication;
- Bilinguisme français et anglais, essentiel