

Description d'emploi

Offrir un service exceptionnel aux clients actuels et potentiels de BMO. Déterminer les besoins des clients et fournir des avis et des conseils quant aux solutions financières qui sont dans l'intérêt supérieur du client. Travailler en collaboration au sein de la succursale et avec les partenaires de BMO, de manière à offrir l'expérience client souhaitée et à atteindre les objectifs d'ensemble.

- Déterminer les besoins des clients et effectuer des indications de clients à des collègues de BMO.
- Appuyer les demandes des clients portant sur les services bancaires, y compris le traitement des transactions et le soutien aux clients qui se présentent en succursale.
- Accueillir chaleureusement les clients et répondre à leurs besoins en matière de services bancaires et de transactions sans difficulté.
- Conseiller et orienter les clients quant aux options numériques et de libre-service offertes qui rendront les transactions bancaires à BMO conviviales, simples et rapides.
- Passer en revue les profils des clients et amorcer avec eux un entretien axé sur leurs besoins afin de repérer de possibles occasions de lui offrir des programmes de services bancaires courants et un choix de cartes de crédit.
- Contribuer à l'atteinte des résultats de la succursale et à l'expérience client.
- Collaborer aux activités opérationnelles (p. ex., la gestion des stocks, la transmission à l'échelon supérieur des demandes de service, le suivi des demandes de clients, le classement et les activités d'ouverture et de fermeture).
- Gérer la saisie et le rapprochement des transactions en espèces entre la trésorerie et les différentes succursales (p. ex., recycleur de billets).
- Exécuter les tâches courantes (p. ex., traitement des demandes de service, des transactions et des requêtes) en respectant les accords sur les niveaux de service pertinents.
- Agir à titre de membre clé d'une équipe collaborative et polyvalente en succursale et locale.
- Chercher à comprendre les besoins des clients en matière de services bancaires aux particuliers et de cartes de crédit et intégrer des offres promotionnelles et des programmes de marketing aux entretiens avec les clients afin de leur donner des conseils stratégiques.
- Classer les renseignements pour assurer l'exactitude et l'exhaustivité.
- Prendre l'initiative d'appliquer des approches créatives pour conférer une dimension humaine à chaque expérience client.
- Chercher des façons de prendre part à l'amélioration continue de l'expérience client globale en succursale.
- Contribuer aux résultats d'affaires ainsi qu'à l'expérience globale offerte en succursale.
- Au besoin, remplir ses fonctions dans plusieurs succursales selon les besoins du marché; l'horaire de travail peut varier d'une semaine à l'autre, en fait de jours, d'heures et de quarts.
- Assurer le suivi des politiques et des processus en matière de risque et de conformité pour veiller à protéger les actifs de nos clients ainsi que leur confidentialité et à agir dans leur intérêt.
- Vous demeurerez au fait de ce qui se passe dans l'ensemble du marché des services financiers, de la législation et de la réglementation, ainsi que de notre engagement à respecter les exigences éthiques les plus rigoureuses du secteur.
- Tenir à jour ses connaissances liées aux produits, aux pratiques et aux tendances des services bancaires aux particuliers, et intégrer celles-ci dans les entretiens avec les clients.
- Déceler et signaler toute habitude suspecte pouvant être associée au blanchiment d'argent.
- Respecter les exigences juridiques et réglementaires du territoire.
- Protéger les actifs de la Banque conformément à toutes les exigences juridiques, réglementaires et éthiques.
- Réaliser sous supervision des tâches uniformisées.
- Résoudre les problèmes en respectant les règles et les limites établies et transmettre à l'échelon supérieur au besoin.
- Des tâches et des responsabilités plus larges peuvent être attribuées au besoin.

Qualifications :

- Aucune expérience antérieure nécessaire; diplôme ou certification d'études postsecondaires dans un domaine connexe souhaitable.
- Excellente connaissance des services offerts aux particuliers et aux entreprises, et de ceux qui sont offerts par les partenaires, ainsi que de la façon dont chacun d'eux peut répondre aux besoins individuels des clients.
- Aisance et expérience dans l'utilisation des médias sociaux, des tablettes, des téléphones intelligents, des outils en ligne et des applications.
- Solides compétences à aider les gens pour qui les applications numériques ne sont pas intuitives à apprendre à les utiliser avec assurance et à comprendre leurs avantages.
- Adopter une attitude professionnelle.
- Connaissances de base des ventes spécialisées et des solutions de services bancaires aux entreprises pour diriger les clients vers des spécialistes.
- Engagement passionné à aider les clients.
- Motivation à offrir une expérience client personnalisée.
- Personnalité ingénieuse et entreprenante en mesure d'approcher les clients avec confiance et courage.
- Promptitude à collaborer et à effectuer différentes tâches au sein d'une équipe.
- Solides aptitudes en relations interpersonnelles, y compris celle d'établir une relation et de créer des liens avec les clients.
- Aptitude à être à l'écoute, à résoudre des problèmes et à réagir de manière souple et créatrice aux nouveaux défis.
- Connaissances de base acquises en milieu de travail.
- Compétences en communication orale et écrite (dans un contexte commercial) – compétences de base.
- Compétences en organisation (dans un contexte commercial) – compétences de base.
- Compétences pour la collaboration et le travail d'équipe (dans un contexte commercial) – compétences de base.