



**Notre mission** : aider les chefs d'entreprise d'EntreChefs PME à déployer des programmes d'assurance collective performants, faciles à gérer et qui font le bonheur de leurs employés.

Tu veux faire une différence auprès de notre clientèle unique au Québec? Alors, joins-toi à nous pour participer activement au succès de Pinc collectif à titre de **Coordonnateur.trice Expérience client**.

### **CE QUE NOUS T'OFFRONS CHEZ Pinc. COLLECTIF**

- Environnement de travail stimulant avec ouverture à l'initiative.
- Salaire compétitif et programme de bonifications.
- Télétravail, flexibilité d'horaire de travail et horaire d'été.
- Avantages sociaux très intéressants dont programme complet d'assurance collective incluant le choix de soins dentaires et soins visuels.
- Télémédecine et programme d'aide aux employés.
- Participation aux planifications stratégiques annuelles.

### **EN QUOI CONSISTERA TON TRAVAIL**

En quelques mots, t'assurer de maintenir notre taux exceptionnel de satisfaction des chefs d'entreprise qui nous font confiance.

Dans les faits, tu coordonneras les opérations de ton équipe en :

- Accompagnant et soutenant ton équipe pour veiller à l'efficacité et à l'amélioration continue des opérations.
- Soutenant la Direction lors de prises de décisions concernant l'expérience client.
- Représentant ton service lors des rencontres de coordination avec les autres services internes et avec les fournisseurs externes.
- Participant à la résolution de situations difficiles.
- Offrant une expérience de service hors pair à nos clients.

Et tu prendras soin des membres de ton équipe en :

- Veillant au développement de leurs compétences.
- Participant activement à favoriser et maintenir un environnement de travail positif.
- Collaborant au processus d'évaluation de rendement et de recrutement.
- Coordonnant l'intégration et la formation des nouveaux membres.
- Offrir une expérience de service hors pair à des administrateurs de programme d'assurance collective (directeur ressources humaines ou finances, propriétaire d'entreprise, etc.). Plus précisément :
  - Répondre aux questions (courriel, téléphone)
  - Fournir de la formation aux administrateurs
- Coordonner la mise en place d'un nouveau régime d'assurance (préparer les documents, faire des suivis, offrir de la formation aux administrateurs, etc.).
- Assurer le suivi des différents dossiers en lien avec les fournisseurs (suivre les demandes auprès de l'assureur, réaliser des contrôles de qualité, effectuer des rencontres, etc.).
- Lors des renouvellements, répondre aux questions des clients, faire des contrôles de qualité pour les nouveaux documents.
- Contribuer aux planifications stratégiques annuelles et à la réalisation de projets spéciaux.

## CE QUE NOUS RECHERCHONS

- Un minimum de 5 années d'expérience au service à la clientèle dans le secteur des assurances collectives.
- Titulaire d'un certificat en assurances collectives émis par l'AMF.
- Diplôme d'études collégiales dans une discipline pertinente.
- Aptitudes exceptionnelles pour le service à la clientèle et pour établir des liens solides.
- Leadership mobilisateur.
- Bonne maîtrise du français et de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit.
- Sens des urgences et une rapidité d'exécution.
- Facilité à utiliser un CRM et à faire des suivis.
- Travailler en mode solution, faire preuve de proactivité.
- Confort dans un environnement en évolution constante !

Joins-toi à l'équipe PINC. COLLECTIF, où ton expérience, ton point de vue et ton talent seront valorisés. Contribue à façonner notre succès futur!

Pour déposer ta candidature, merci de contacter notre partenaire RH [agingras@tabono.expert](mailto:agingras@tabono.expert)

Pour plus d'information à notre sujet : <https://pinccollectif.ca/>