

**Caissier/Caissière (N-2) - (815-30500)****Description du poste****L'employeur**

La Caisse du Complexe Desjardins, située au centre-ville de Montréal, dessert 18 000 membres. Son volume d'affaires vient d'atteindre 1,5 milliard de dollars, dont 450 millions en prêts aux particuliers. L'épargne totalise 875 millions de dollars. Son marché se distingue par son multiculturalisme, son potentiel de développement des affaires et sa clientèle de professionnels travaillant au centre-ville. La Caisse compte quelques 55 employés au siège social.

**Responsabilités du poste**

- Réaliser des transactions monétaires et de convenance (ex.: dépôts, retraits, cartes d'accès Desjardins, paiement et gestion de factures, informations et changements aux comptes, commandes de chèques personnalisés, forfaits, dépôts et retraits directs, chèques visés, traites et mandats, virements automatiques, relevés de comptes). Procéder à la vérification et à l'enregistrement des pièces justificatives correspondant aux transactions. Au besoin, réaliser le traitement des enveloppes de dépôts à toute heure et des guichets automatiques.
- Conseiller et accompagner les membres dans le choix et l'utilisation optimale des différents outils mis à leur disposition favorisant leur autonomie et l'automatisation (ex.: Guichet automatique, Accès-D Internet et téléphone, Services mobiles Desjardins, Desjardins.com ainsi que les canaux complémentaires, tels le Centre de services aux étudiants et Desjardins Bank).
- Être à l'écoute des besoins des membres et clients afin d'assurer leur entière satisfaction, de saisir les opportunités de vente et, au besoin, les référer vers les personnes aptes à répondre à leurs attentes.
- Contribuer au développement des ventes en participant à diverses activités de sollicitation et de référencement.
- S'assurer que les activités réalisées soient conformes, dans le respect des délais et des standards de qualité prescrits.
- S'assurer de la sécurité des transactions et des opérations, en respectant les politiques, les pratiques et les normes en vigueur.

Relève de la directrice Opérations et Transactions assistées et Soutien à la gestion

**Profil recherché**

- Diplôme d'études secondaires
- Une (1) année d'expérience en services financiers ou en service à la clientèle

D'autres combinaisons de formation et d'expérience pertinentes pourraient être considérées

- Connaissance de l'ensemble des produits et services Desjardins relatifs au courant et à la convenance
- Connaissance de l'ensemble des produits et services Desjardins destinés aux membres de la caisse et de ceux offerts par les centres Desjardins Entreprises, les composantes, les réseaux/canaux de distribution et ceux de la concurrence
- Connaissance de l'intégration des données dans les systèmes
- Connaissance des mesures de sécurité, de l'encadrement légal et du contrôle interne
- Connaissance de la philosophie et du fonctionnement d'une coopérative de services financiers
- Connaissance des procédures opérationnelles relatives aux produits et services de convenance et aux transactions automatisées et assistées
- Connaissance des standards de service
- Démontrer une grande capacité à apprendre sur le terrain
- Être d'un abord facile
- Être orienté vers l'action
- Être orienté vers le client
- Être orienté vers les résultats
- Faire preuve de rigueur professionnelle et de minutie

**Période de travail :** *De jour et de soir, horaire variable*

**Statut d'employé :** Occasionnel



**Desjardins**  
Caisse du Complexe Desjardins

Date d'affichage : 1<sup>er</sup> septembre 2016  
Date de retrait : 16 septembre 2016

**Conditions particulières :**

Maîtrise du Mandarin et du Cantonnais un atout

Poste syndiqué : *Non*

*Marie-Eve Garneau*

Directrice Opérations et Transactions assistées et Soutien à la gestion

514-281-7101 p 7016552

[marie-eve.z.garneau@desjardins.com](mailto:marie-eve.z.garneau@desjardins.com)



**JOB POSTING (internal and external)**

**Teller (N-2) – (815-30500)**

**Job description**

**The employer**

The Caisse du Complexe Desjardins located in the heart of Downtown Montreal serves 18 000 members. Its assets stand at \$1,5G, including \$450 million in personal loans. Total savings amount to \$875 million. Its market is recognized for its multiculturalism, its potential for business development and its clientele composed mostly of downtown professionals. The Caisse employs about 55 people in its head office.

**Responsibilities**

- Carry out monetary and convenience transactions (e.g. deposits, withdrawals, Desjardins access cards, bill payments and bill management, account information and changes, personalized cheque orders, plans, direct deposits and withdrawals, certified cheques, drafts and money orders, automatic transfers, account statements). Verify and record supporting documents required to carry out transactions. As needed, process round-the-clock and ATM deposit envelopes.
- Advise and assist members in selecting and optimizing their use of various available tools, fostering autonomy and promoting automation (e.g. ATMs, AccèsD Internet and telephone, Desjardins mobile services, Desjardins.com, as well as additional channels such as the Student Service Centre and Desjardins Bank).
- Listen to members' and customers' needs in order to ensure their full satisfaction and identify sales opportunities, and, when appropriate, refer them to individuals who can meet their needs.
- Contribute to sales growth by taking part in various solicitation and referral activities.
- Ensure that all activities are completed in a timely fashion and in accordance with prescribed quality standards.
- Maintain the security of transactions and operations in accordance with current policies, practices and standards.

Reports to the Director for operations, assisted transactions and management support

**Qualifications**

- High school diploma
- 1 year of experience in financial services or customer service

Other combinations of qualifications and relevant experience could be considered

- Knowledge of all counter and convenience products and services
- Knowledge of all Desjardins products and services aimed at caisse members and those offered by business centres, components, distribution networks/channels and as well as those of competitors
- Knowledge of integrating data into systems
- Knowledge of security measures, legal framework and internal controls
- Understanding of the philosophy and fundamentals of financial services cooperatives
- Knowledge of operating procedures related to convenience products and services and automated and assisted transactions
- Knowledge of service standards
- Learning on the fly
- Approachability
- Action oriented
- Customer focus
- Drive for results
- Professionalism and attention to detail



**Desjardins**  
Caisse du Complexe Desjardins

**Shift:** Day and evening, variable schedule

**Job type:** *Temporary*

**Posting date:** September 1<sup>st</sup> 2016

**Closing date:** September 16<sup>th</sup> 2016

**Specific conditions:** Fluent in Mandarin and Cantonese an asset

**Unionized position:** *No*

*Marie-Eve Garneau*

Director for operations, assisted transactions and management support

514-281-7101 p 7016552

[marie-eve.z.garneau@desjardins.com](mailto:marie-eve.z.garneau@desjardins.com)