

Représentant(e) du service client bilingue

Poste permanent, à temps plein, en télétravail

L'offre

The Edge Benefits Inc. recherche un(e) représentant(e) du service client bilingue expérimenté(e) pour un poste permanent à temps plein au sein de notre service client bilingue. Notre siège social est situé à Newmarket, en Ontario, mais il s'agit d'un poste à 100 % à distance, à exercer depuis votre domicile. Sous la responsabilité du superviseur du service client, le/la représentant(e) du service client bilingue sera principalement en contact avec des clients et des conseillers de la province de Québec. Il/elle devra posséder une connaissance approfondie des pratiques en matière d'assurance, assurer la liaison entre les clients, les conseillers et les assureurs, et traiter les demandes relatives aux demandes d'assurance ou aux polices des clients.

Fonctions spécifiques

- Répondre au téléphone et traiter les demandes des clients.
- Fournir aux clients des informations sur les produits et les services.
- Transférer les appels des clients vers le service compétent.
- Identifier, analyser et résoudre les problèmes des clients à l'aide du système informatique.
- Assurer le suivi des demandes des clients qui n'ont pas pu être résolues immédiatement.
- Remplir les registres d'appels et les rapports.
- Analyser les problèmes de facturation.
- Analyser les paiements mal affectés.
- Identifier, consigner et signaler au responsable les tendances observées dans les appels des clients.
- Proposer des améliorations des processus.
- Traiter les demandes d'assurance, de leur réception à leur émission.
- Vérifier que les demandes sont complètes et conformes aux exigences de l'assureur.
- Tenir à jour des informations précises et actualisées sur toutes les demandes reçues dans le système administratif.
- Préparer les documents et courriers d'émission, le cas échéant.
- Communiquer avec les conseillers concernant l'état d'avancement d'une demande et/ou les informations manquantes.
- Fournir avec compétence des mises à jour concernant les polices en attente ou émises.
- Effectuer des recherches dans les dossiers pour obtenir des informations si nécessaire.
- Fournir une assistance sur les produits au personnel de terrain (conseillers, consultants commerciaux, etc.)
- Mettre à jour avec précision toutes les informations relatives aux clients contenues dans le système administratif.
- Aider les conseillers à accéder au site web EDGE, y compris aux différentes rubriques du site.
- Traiter les modifications tarifaires contractuelles ou les résiliations.
- Signaler et examiner les réclamations des clients.

Vos qualifications

- Maîtrise parfaite de l'anglais et du français, avec des compétences avérées en communication orale et écrite.
- Une expérience dans un centre d'appels ou au service client serait un atout.
- 3 à 5 ans d'expérience en administration (de préférence dans le secteur de l'assurance).

Doit faire preuve d'une solide posture et d'excellentes compétences en communication téléphonique.

- Doit être très organisé(e) et capable d'assurer le suivi des dossiers en suspens.
- Solides compétences en matière de création de relations.
- Solides compétences en communication, tant à l'oral qu'à l'écrit.
- Capacité à faire preuve de diplomatie et de tact dans des situations délicates.
- Capacité à interpréter et à transmettre des informations complexes.
- Maîtrise de tous les aspects de nos systèmes internes et connaissance de l'emplacement des informations pertinentes.
- Capacité à localiser les informations pertinentes sans avoir à consulter le dossier physique du client, pour plus d'efficacité.
- Maîtrise des logiciels informatiques et capacité à former et guider d'autres personnes à l'utilisation de ces mêmes logiciels.
- Sens du détail supérieur à la moyenne.
- Utilisateur avancé de logiciels de gestion.
- Utilisateur avancé de MS Office Word et Outlook.
- Inscription à la LOMA / formation liée au secteur.

Le salaire d'embauche prévu pour ce poste est compris entre 45 000 et 55 000 dollars par an, en fonction de l'expérience.

REMARQUE : cette description de poste ne se veut pas exhaustive. L'employé peut être amené à exercer d'autres fonctions connexes qui lui seront confiées afin de répondre aux besoins actuels de l'organisation..

À propos de The Edge Benefits

The Edge Benefits est le chef de file en matière d'avantages sociaux flexibles et abordables pour les petites entreprises canadiennes, et est fier d'appartenir au Groupe des sociétés The Co-operators. Nous sommes leaders sur le marché dans le développement, la distribution et la gestion d'une gamme complète de produits d'assurance vie simplifiés. Nous comptons plus de 100 employés, plus de 74 000 assurés et sommes présents dans toutes les provinces du Canada. Nous distribuons nos produits par le biais d'un réseau de plus de 25 000 conseillers agréés à travers le Canada, proposant une approche simplifiée des solutions de prestations du vivant qui s'est avérée révolutionnaire dans le secteur de l'assurance. Nous proposons aux travailleurs indépendants et aux propriétaires de petites entreprises des solutions d'assurance spécialement conçues pour répondre à leurs besoins. Pour en savoir plus sur The Edge Benefits, rendez-vous sur www.edgebenefits.com/fr/.

Notre culture d'inclusion

The Edge Benefits s'engage à offrir un environnement de travail inclusif, exempt de toute barrière à l'emploi et de toute discrimination. Des aménagements seront mis en place pour les candidats qualifiés en situation de handicap tout au long du processus de recrutement. Si vous recevez une convocation à un entretien et que vous êtes en situation de handicap nécessitant un aménagement pour faciliter votre participation, veuillez en informer le responsable du recrutement dès que possible afin que les aménagements appropriés puissent être mis en place.

Si une carrière chez The Edge Benefits vous intéresse, veuillez envoyer votre lettre de motivation et votre CV à l'adresse humanresources@edgebenefits.com avant le 20 novembre 2026.