

## AFFICHAGE DE POSTE PERMANENT DESCRIPTION D'EMPLOI

---

**Titre de l'emploi** : Agent service aux courtiers ou Agente service aux courtiers  
**Titre du gestionnaire immédiat** : Directrice engagement client  
**Gestionnaire immédiat** : Marie-Michèle Duchesneau

---

### SOMMAIRE DU RÔLE

L'agent ou l'agente agit comme point de contact essentiel entre notre organisation et nos courtiers et les agents des ventes. Il s'agit d'un rôle clé et de premier plan dans la gestion des demandes, la résolution des problèmes et le traitement des opérations administratives liées aux polices d'assurance. Si vous vous démarquez par l'excellence du service à la clientèle, l'attention portée aux détails et la capacité à naviguer dans un environnement dynamique et orienté sur les résultats, vous avez le profil que nous recherchons !

### PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- Répondre aux demandes des courtiers et agents des ventes reçues par téléphone, courriel ou clavardage, concernant les informations médicales, les modifications, les questions relatives aux polices d'assurance et au système informatique.
- Remplir et exécuter les demandes de modifications, incluant les remboursements ou paiements de primes.
- Traiter les exigences médicales lors de la vente pour assurer la conformité et l'exactitude des dossiers.
- Saisir et maintenir les informations dans le système informatique pour assurer l'exactitude des dossiers.
- Effectuer les entrées de données liées aux ventes d'assurance voyage.
- Participer à diverses initiatives et projets selon les besoins de l'équipe.

### QUALIFICATIONS REQUISES POUR LE POSTE

- 1 à 3 années d'expérience en centre d'appel et en service à la clientèle
- Diplôme d'études collégiales (un atout)
- Solides compétences en communication, orale et écrite
- Excellente capacité d'analyse et de jugement

- Service à la clientèle distinctif et attentionné.
- Capacité à travailler de manière autonome, tout en faisant preuve de discrétion et démontrant un esprit d'équipe et de collaboration.
- Connaissance de la Suite Office.
- Bilingue (français et anglais), vous serez en contact avec des clients et partenaires anglophones dans le cadre de vos fonctions, à l'écrit et à l'oral.
- Connaissance du domaine de voyage, de l'assurance et/ou des réclamations. (un atout)

Vous devez être disponible pour effectuer la formation en présentiel pour une durée minimale de trois semaines à Trois-Rivières. Lorsque cette dernière sera jugée complétée, vous pourrez bénéficier du télétravail à temps complet. Votre présence au bureau pourrait ensuite être requise 1 à 2 fois par mois pour des rencontres d'équipe, des activités d'entreprise, etc.

Toute personne intéressée est priée de soumettre sa candidature, à Milène Pigeon, par écrit, à [milene.pigeon@humania.ca](mailto:milene.pigeon@humania.ca)