

## **Pro du service à la clientèle**

Nous sommes [Sonnet](#), la nouvelle assurance intelligente du Canada, entièrement en ligne. Nous cherchons à changer la façon dont les Canadiens perçoivent l'assurance; cela signifie de changer la façon dont nous voyons également le service à la clientèle.

Sonnet est une compagnie d'assurance sous réglementation fédérale et une filiale en propriété exclusive d'Assurance Economical. Notre mission est d'offrir aux Canadiens une méthode facile, transparente et personnalisée d'acheter une assurance habitation et auto en ligne afin de protéger l'endroit où les moments les plus mémorables de la vie se produisent. Nos valeurs sont claires et simples : le client d'abord, le meilleur de notre expérience et l'union fait la force.

Passez à l'avenir de l'assurance avec [Sonnet.ca](#), et découvrez-en plus sur nous en visitant [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Instagram](#) et [Facebook](#). Nous recherchons des gens qui, comme nous, se préoccupent assez de l'expérience pour tout changer. Des gens qui aiment les gens, qui ne se prennent pas trop au sérieux, qui peuvent travailler dans l'ambiguïté, qui soutiennent les autres et qui communiquent de manière authentique. Autrement dit, nous accordons de la valeur aux gens qui sont vrais. De plus, nous sommes une entreprise technologique, donc les technophiles auto-proclamés sont les bienvenus.

Lorsque nos clients communiquent avec nous parce qu'ils ont des questions ou besoin d'aide pour résoudre un problème, nous voulons qu'ils se sentent aidés par quelqu'un qui se préoccupe réellement d'eux. Les commentaires que nous recevons jusqu'à présent sont que parler à nos pros du service à la clientèle est comme parler à des amis ou à sa famille, et nous voulons que cela ne change JAMAIS.

Si cela vous intéresse, poursuivez votre lecture!

### **Que disent nos pros de nous?**

Nous pourrions vous parler du poste, mais une partie de ce que nous faisons différemment est que nous mobilisons notre équipe le plus possible. Voici quelques exemples de ce qu'ils ont dit de l'emploi :

- Les directeurs encouragent la qualité du travail, pour que vous puissiez offrir un excellent service à nos clients.
- Les employés et la culture sont formidables! Nous sommes comme une famille.
- Il s'agit d'une équipe positive et la recherche de réponses, et qui fait un si bon travail chaque jour.
- La technologie est très moderne et vise à nous aider, plutôt qu'à créer des limitations techniques
- L'équipe de la direction essaie réellement d'être transparente et honnête à propos des décisions prises et sur la façon dont elles nous toucheront.
- Nous avons une approche collaborative face aux problèmes — nous nous aidons les uns les autres. Un pour tous et tous pour un!

### **Vos responsabilités**

- Répondre aux questions des clients sur nos produits. Ceci comprend de répondre aux appels et aux courriels, et utiliser la fonction de clavardage en ligne pour discuter avec nos clients.

- Résoudre les problèmes des clients en un seul appel, parce que vous y tenez et que vous voulez les aider.
- Travailler avec d'autres départements au besoin, afin de répondre aux problèmes des clients rapidement et efficacement.
- Acquérir continuellement des connaissances sur nos produits, car peu importe tout la formation que vous suivez, vous en aurez toujours à apprendre pour offrir un service impeccable à nos clients.
- Respecter nos exigences en matière de la qualité, comme le suivi des appels et les commentaires des sondages à nos clients. Nous utilisons également d'autres mesures, mais celles-ci sont les plus importantes pour nous, car elles ont une incidence sur l'expérience client.

### **Vos aptitudes et votre expérience**

- Il est préférable d'avoir de l'expérience dans ce domaine, donc si vous avez au moins une année d'expérience en service à la clientèle et que vous étiez reconnu(e) comme un(e) employé(e) au rendement élevé et aux clients heureux et satisfaits, nous voulons vous parler! Si vous avez de l'expérience, mais pendant moins d'un an, il est probablement préférable d'obtenir davantage d'expérience. Nous serons toujours là lorsque vous serez prêt(e).
- Nous sommes à la recherche d'employés pour qui le service à la clientèle n'est rien de moins qu'un emploi fantastique et respectable qui joue un rôle très important dans le succès d'une compagnie.
- Nous croyons en l'importance de l'éducation, donc vous devez posséder un diplôme collégial ou universitaire.
- Vous devez détenir un permis valide par l'AMF en assurance des particuliers et être en mesure d'obtenir votre permis d'assurance de l'Ontario (OTL) durant les deux premières semaines de la formation. Vous devez également être prêt(e) à respecter les exigences de votre permis, par la formation continue ou des cours du PAA.
- Vous devez être parfaitement bilingue (en français et en anglais) et être en mesure d'assister et répondre aux questions des clients dans les deux langues.
- Une expérience de travail dans un centre d'appels ou un magasin de détail est un atout. C'est encore mieux si vous avez de l'expérience dans une compagnie en ligne.
- Nous utilisons des ordinateurs et autres technologies pour faire notre travail. Vous devez donc être à l'aise avec toute forme de technologie (et plutôt bien), tout en étant un as du Web.
- L'entreprise est constamment en changement et il y a beaucoup à apprendre, donc vous devez démontrer que vous êtes capable de vous adapter au changement.
- Vous devez avoir des compétences pour diffuser les préoccupations des clients et pour résoudre leurs problèmes.

Veillez noter : les heures d'ouverture normales de la compagnie sont du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h; tous les candidats doivent être en mesure de travailler des quarts pendant ces heures. Ne vous inquiétez pas; nous croyons qu'il est important de vous aviser de tout changement de quart, afin que vous puissiez vous préparer par conséquent. La vérification des antécédents (de crédit et criminels, entre autres) du candidat est nécessaire pour ce rôle.

## COMMENT PRÉSENTER VOTRE CANDIDATURE

Créez un profil général [ici](#). Pour postuler en ligne, vous devrez téléverser votre curriculum vitæ avant de soumettre votre candidature au poste qui vous intéresse. Veuillez noter que seul un document peut être téléversé, donc assurez-vous de combiner votre curriculum vitæ et votre lettre de présentation.

Nous nous engageons à offrir un environnement de travail inclusif qui accueille la diversité et soutient l'accessibilité au sein de l'entreprise. Si vous avez besoin de dispositions particulières en matière d'accessibilité au cours du processus de recrutement, veuillez envoyer un courriel à l'adresse [servicespartagesressourceshumaines@economical.com](mailto:servicespartagesressourceshumaines@economical.com).

Pour en savoir plus et découvrir ce que nous faisons, visitez le site [economical.com](http://economical.com).

Assurance Economical comprend les compagnies suivantes : Economical, Compagnie Mutuelle d'Assurance; Family Insurance Solutions Inc.; Compagnie d'assurance Sonnet et Compagnie d'assurance Petline.