**CLIENT SUPPORT COORDINATOR**

***Do you describe yourself as organized and customer service oriented? Do you have a keen interest in entrepreneurship? Come support our team of account managers in Trois-Rivières and help them contribute to the growth of Canadian entrepreneurs.***

**POSITION OVERVIEW**

As a, Client Support Coordinator you deliver outstanding customer service to BDC clients by meeting their individual needs. You are particularly responsible for performing office activities efficiently, and you demonstrate team spirit and collaboration by providing administrative support to the members of your team. If you are looking for an organization that invests in your talent, this is your opportunity to join our committed and diverse team.

The incumbent is responsible for providing high-quality client service to the BDC Financing team in resolving core issues, all relevant related documents, obtaining the necessary signatures and following up with clients. She or he also performs various administrative tasks and provides support to the team in the area.

**CHALLENGES TO BE MET**

* Provide excellent client service to BDC clients in resolving basic client questions and inform senior levels of complex cases
* Respond promptly, accurately, and professionally to existing and potential clients by ensuring compliance with policies, procedures, and practices
* Prepare letters to clients and professionals according to the specific process (e.g., letter of intent, letter of offer and mandates to professionals), and/or prepare proposals/contracts for clients ensuring that the information is accurate and entered in our system, that all necessary documents are prepared, that the required conditions and forms are met, signatures are obtained, and follow-up is done
* Proactively participate in the branch's marketing efforts by organizing events, campaigns, and activities, preparing marketing communications, and providing on-site logistical support
* Work in a team environment with other support functions and deliver on completing all administrative tasks that are assigned to the queue system
* Support account managers to help them reach business development targets
* Managing stationery orders, organizing catering services, and ensuring the smooth operation of the business center. Welcoming suppliers and technicians, as well as going to the post office.

**WHAT WE ARE LOOKING FOR**

* Bachelor degree in Business Administration, College diploma in accounting o
* Between 1 to 3 years experience in a similar role
* The ability to analyze and interpret financial statements is considered an asset
* Client service orientation and demonstrated ability to demonstrate initiative in listening, identifying sales opportunities and resolving issues
* Strong organizational skills and ability to prioritize and deal with various situations at all times
* Ability to work independently and meet tight deadlines
* Teamwork, creativity, flexibility, collaborative spirit and desire to work as part of a team
* Working knowledge of MS Office (Word, Excel, Outlook )
* Excellent writing and speaking skills in French. Good knowledge of English & French is required.

COORDONNATEUR SOUTIEN À LA CLIENTÈLE

***Vous vous décrivez comme une personne organisée et aimez le service à la clientèle ? Vous avez un intérêt marqué pour l’entrepreneuriat ? Venez soutenir l’équipe des directeur.trices de comptes dans la région de Trois-Rivières !***

**APERÇU DU POSTE**

La ou le titulaire est responsable du service à la clientèle, vous offrez un service à la clientèle exceptionnel aux clients de BDC en répondant à leurs besoins. Vous êtes responsable de l'exécution efficace des activités de bureau et vous faites preuve d'esprit d'équipe et de collaboration en fournissant un soutien administratif aux membres de votre équipe. Si vous êtes à la recherche d'une organisation qui investit dans votre talent, voici l'occasion de vous joindre à notre équipe engagée et diversifiée.

La ou le titulaire du poste est chargé de fournir un service à la clientèle de haute qualité à l'équipe de financement de BDC en préparant les propositions des clients et tous les documents connexes pertinents (p. ex. lettres informatives et contrats), en obtenant les signatures nécessaires et en assurant le suivi auprès des clients. Il ou elle effectue également diverses tâches administratives et apporte son soutien à l'équipe.

**LES DÉFIS QUI VOUS ATTENDENT**

* Fournir un excellent service aux clients de BDC en résolvant les questions de base des clients et en informant les échelons supérieurs des cas complexes.
* Répondre rapidement, avec précision et professionnalisme aux clients existants et potentiels en veillant à respecter les politiques, les procédures et les pratiques.
* Préparer des lettres aux clients et aux professionnels selon le processus spécifique (par exemple, lettre d'offre et mandats aux professionnels), et/ou préparer des propositions/contrats pour les clients en veillant à ce que l'information soit exacte et saisie dans notre système, que tous les documents nécessaires soient préparés, que les conditions et les formulaires requis soient respectés, que les signatures soient obtenues et qu'un suivi soit effectué.
* Participer de manière proactive aux efforts de marketing de la succursale en organisant des événements, des campagnes et des activités, en préparant des communications de marketing et en fournissant un soutien logistique sur place.
* Travailler en équipe avec d'autres fonctions de soutien et s'acquitter de toutes les tâches administratives assignées au système de file d'attente.
* Soutenir les gestionnaires de comptes pour les aider à atteindre les objectifs de développement commercial.
* Gérer des commandes de papeterie, l'organisation de services de traiteur, et l'assurance du bon fonctionnement du centre d’affaires. Assurer l’accueil des fournisseurs et techniciens ainsi que de se rendre à la poste.

**CE QUE NOUS RECHERCHONS**

* Baccalauréat en administration des affaires, diplôme d'études collégiales en comptabilité ou autres domaines connexes
* Entre 1 et 3 ans d'expérience dans un poste similaire
* La capacité d'analyser et d'interpréter les états financiers est considérée comme un atout
* Orientation vers le service à la clientèle, capacité démontrée à faire preuve d'initiative et de débrouillardise
* Solides compétences organisationnelles et capacité à établir des priorités et à faire face à diverses situations en tout temps
* Capacité à travailler de manière indépendante et à respecter des délais serrés
* Travail d'équipe, créativité, flexibilité et esprit de collaboration
* Connaissance pratique de MS Office (Word, Excel, Outlook)
* Excellentes compétences en rédaction et en expression orale en français ainsi que l’anglais est requis.

#INDHP