

Associé à l'expérience client (bilingue)

Mue par la technologie et inspirée par l'innovation, HSB est un chef de file de l'assurance spécialisée et des services de technologie appliquée au Canada. Forts de 150 années d'excellence en matière de technique et de service, nous nous concentrons sur les tendances émergentes et procurons de nouvelles occasions à nos clients. Aujourd'hui, nous passons à la vitesse supérieure, et repensons l'avenir des solutions d'assurance et de protection contre le risque adaptées à un monde moderne.

Chez HSB, nous attachons de la valeur aux forces et aux contributions de notre main-d'œuvre diversifiée. Nous offrons des possibilités d'apprentissage continu qui vous donnent la flexibilité voulue pour faire avancer votre carrière tout en conciliant d'une manière saine le travail et la vie privée, et en tirant parti d'une approche fondée sur la collaboration dans notre réseau de bureaux couvrant l'ensemble du pays. Prenez part à une aventure professionnelle gratifiante qui a un impact, tout en faisant l'expérience de technologies et de solutions tenant compte du risque qui changent notre façon de vivre et de travailler.

HSB est tellement plus ! Assurance. Ingénierie. Technologie. Pour mieux nous connaître, visitez www.hsb.ca.

Principaux objectifs

L'associé à l'expérience client est un membre clé de l'équipe de la Division des traités soutenant les activités coordonnées axées sur les opérations et la gestion de projets, et il renforce l'expérience positive du client. Le titulaire de ce poste gère indépendamment la relation quotidienne avec les clients I.A.R.D., maintient et surveille la santé opérationnelle des clients désignés, tout en facilitant la mise en œuvre harmonieuse des produits et services aux clients de l'assurance des particuliers et de l'assurance des entreprises identifiés par HSB Canada. L'associé à l'expérience client travaillera également avec les équipes de la direction responsable des clients, les Opérations de l'assurance, les Services de souscription d'entreprise et les Réclamations pour coordonner le flux de travail, les outils, la documentation et les procédures voulus afin de soutenir l'intégration réussie des produits et d'encourager la fidélisation des clients.

Le titulaire de ce poste, qui fera partie de la Division des traités en expansion et hautement progressive, prendra part à la mise en œuvre du développement, de la structure et des communications des programmes de réassurance des clients et des stratégies de marketing. Ce poste est idéal pour les candidats qui s'épanouissent dans un environnement dynamique traitant avec les clients, ont une connaissance poussée des produits et fournissent une expertise technique.

Le titulaire du poste travaillera dans nos bureaux de Toronto ou de Montréal.

Responsabilités

- Assurer la gestion des comptes et les interactions opérationnelles quotidiennes avec les compagnies clientes en répondant aux demandes d'information relative aux formulaires, aux traités, au traitement des réclamations et aux inspections, etc.;
- Bâtir, développer et maintenir des contacts professionnels et personnels avec le client pour améliorer l'intégration des produits et services de HSB Canada;

- Collaborer avec les autres membres de la Division des traités pour obtenir des résultats et faire en sorte que les objectifs financiers soient atteints;
- Recueillir de l'information, analyser les données relatives à l'assurance des particuliers et à l'assurance des entreprises provenant des compagnies clientes en vue de préparer et de proposer des soumissions sur mesure pour les nouveaux produits, au besoin ;
- Fournir des conseils techniques aux partenaires et aux clients relativement à nos solutions de produits uniques;
- Promouvoir, bâtir et maintenir des relations avec les compagnies clientes, les courtiers, les agents et les partenaires en organisant des présentations sur la formation et la mise en œuvre des produits;
- Coordonner avec les unités d'affaires commerciales internes et externes connexes le développement des produits, le matériel de marketing accessoire et les lancements de produits;
- Surveiller les données sur les comptes ayant trait aux détails et aux activités des programmes individuels pour s'assurer que les activités s'alignent avec les ententes des traités;
- Participer à des projets spéciaux, au besoin, et assister à coordonner les échéanciers et le suivi;
- Consulter le gestionnaire des compagnies clientes sur les activités reliées à la santé des partenariats avec les compagnies clientes, notamment l'analyse de l'information financière;
- Partager les résultats opérationnels et financiers, et proposer des améliorations qui contribueront à l'amélioration continue des résultats des compagnies clientes;
- S'acquitter d'autres responsabilités, au besoin.

Compétences

- Baccalauréat ou expérience professionnelle requis.
- Trois à cinq années d'expérience dans le domaine de l'assurance.
- Solide connaissance d'une compagnie d'assurance, du fonctionnement d'une agence et des systèmes de traitement des affaires.
- Bilinguisme (français et anglais) exigé.
- Connaissance de la documentation reliée au flux de travail.
- Expérience en gestion de projets.
- Capacité de mobiliser les clients, de coordonner des livrables de programmes et de résoudre des problèmes opérationnels.
- Aptitudes marquées pour les relations avec les clients et sens poussé de la diplomatie.
- Excellentes compétences pour la communication orale et écrite, et les présentations.
- Souci du détail.
- Aptitudes marquées pour l'analyse et la négociation, et connaissances poussées en informatique.
- Grande aptitude à gérer de multiples projets et échéanciers.
- Volonté avérée de s'améliorer continuellement.
- Connaissance de la suite Microsoft (Excel, PowerPoint, Word, MS Project & Access ou base de données relationnelle).
- Désignation PAA obtenue ou en cours de préparation.

C'est important pour nous de créer et de maintenir un environnement de travail qui favorise le respect, la diversité et la dignité. Nous aspirons à l'équité en milieu de travail pour éliminer les barrières de l'emploi, et promouvoir un lieu de travail fondé sur les principes qui s'harmonisent avec les valeurs de notre compagnie et encouragent nos employés à adopter des pratiques positives. Nous prions les candidats qui souhaitent bénéficier d'accommodements particuliers à une étape quelconque du processus de sélection de nous le communiquer. Nous nous engageons à travailler avec les candidats pour trouver un terrain d'entente quant à leurs besoins.

Si vous désirez poser votre candidature pour ce poste, veuillez faire mention de la référence CEA0722 dans votre lettre de présentation accompagnée de votre CV à : [Appliquer ici](#).

Nous remercions tous les candidats de leur intérêt. Toutefois, nous communiquerons uniquement avec les personnes qui ont été sélectionnées.

Client Experience Associate (Bilingual)

Driven by technology and fuelled by innovation, HSB is Canada's premier specialty insurance and applied technology services provider. Offering 150 years of technical and service excellence, we are focusing on emerging trends and unlocking new opportunities for clients. Today, we are accelerating, changing the future of insurance and risk solutions, for a modern world.

At HSB, we value the strengths and contributions of our diverse workforce. We offer continuous learning opportunities, giving you flexibility to grow in your career while enjoying a healthy work-life balance and a collaborative approach in our coast-to-coast network of offices. Become part of a rewarding and impactful workplace experience while seeing first-hand technologies and risk solutions that are changing the way we live and work.

HSB is much more! It's insurance. Engineering. Technology. To learn more about us, please visit: www.hsb.ca

Primary Objectives:

The Client Experience Associate is a key member of the Treaty Team supporting coordinated activities focused on Operations, Project Management and reinforcing an ongoing positive Client Experience. This position independently manages the day-to-day relationship with our Property and Casualty clients, maintains and monitors the operational health of assigned customers, as well as facilitates the smooth implementation of identified HSB Canada's Personal and Commercial products and services for clients. The Client Experience Associate will also work alongside our Client Executives, Insurance Operations, Corporate Underwriting Services, Claims, and Finance teams to coordinate proper workflow, tools, documentation, and procedures to support successful product integration and drive customer engagement.

The incumbent will be a part of our growing and highly progressive Treaty division, participating in the implementation support for the development, structure and communication of client reinsurance programs and marketing strategies. This position is ideal for candidates who thrive in a fast-paced environment dealing with clients, providing expert subject matter product knowledge and technical expertise.

This position is located with either our Toronto or Montreal office.

Job Responsibilities:

- Handle daily account management and operational interactions with client companies by responding to requests for information regarding forms, treaties, claims processing and inspections etc.;
- Build, develop, and maintain professional and personal contacts with the client to enhance the integration of HSB Canada's product and services;
- Work with other members of the Treaty team to drive results and ensuring financial targets are achieved;
- Gathering information, analyze personal and commercial lines data from client companies to develop and deliver tailored proposals for new products, as needed;
- Provide technical guidance to partners and clients regarding our unique product solutions;
- Promote, build and maintain relationships with client companies, broker/agents and partners through training presentations and product implementations;
- Coordinate with related internal and external business units with regards to product development, marketing collateral and product launches;
- Monitor account data with respect to individual program details and activities to ensure account activities align with treaty agreements.
- Participate in special projects as requested, assisting in the coordination of timelines and follow-up;
- Consult with Corporate Client Manager on activities related to the health of the client company partnership, including analysis of financial information;
- Share operational and financial results and talk about enhancements that will assist in continuous improvements to client company outcomes;
- Complete other responsibilities which may also be needed.

Qualifications:

- A Bachelor's Degree or equivalent work experience is required
- 3-5 years' experience in the insurance industry
- Strong knowledge of insurance company, agency operations and business processing systems
- Bilingual (French/English) is a requirement
- Experience with workflow documentation
- Project Management experience
- Ability to engage clients, coordinate program deliverables and solve operational issues.
- Strong client facing skills with a high degree of diplomacy.
- Excellent written and verbal communication and presentations skills.
- Must be detail oriented.

- Strong analytical skills, negotiation skills, coupled with highly proficient computer skills.
- Superior ability to manage multiple projects and deadlines.
- Demonstrated drive for continuous improvement.
- Microsoft Suite (Excel, PowerPoint, Word, MS Project & Access or relational database).
- CIP designation or actively working towards one.

Creating and maintaining a work environment that promotes respect, diversity and dignity is important to us. We strive for equality in our workplace, to eliminate employment barriers, and promote a workplace based on principles which align with our company values and promote positive employee practices.

Candidates requiring accommodation during any stage of our selection process should advise us of this; we will strive to work with individuals to find a suitable means to meet their needs.

If you are interested in applying for this position, please quote Job Reference CEA0722 and send a covering letter along with a resume to: [Apply here](#)

We thank all candidates for their interest; however only those selected for interview will be contacted.