

Associé, Relations avec la clientèle

Conseils de placement privés

Description du service

Conseils de placement privés (CPP), Gestion de patrimoine TD est la firme de courtage de plein exercice idéale pour les investisseurs dont le portefeuille est considérable, qui recherchent des conseils de placement professionnels et adaptés à leurs besoins, tout en conservant une participation active dans les décisions touchant leurs affaires financières. Nous travaillons individuellement avec les clients afin d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie de placement exhaustive, recommandons des solutions de placement intégrées et personnalisées en fonction des besoins des clients, effectuons un suivi continu des portefeuilles et produisons des relevés sur le rendement afin d'améliorer le succès financier à long terme des clients.

Aperçu du rôle

L'associé, Relations avec la clientèle, offre un soutien relatif à la gestion des affaires et des relations-clients, et prête assistance en matière de planification à un ou plusieurs conseillers en placements (CP) au sein d'une équipe de CP. Il aide les CP à respecter les priorités stratégiques de Conseils de placement privés, Gestion de patrimoine TD, grâce à des pratiques qui mettent l'accent sur la gestion des affaires, sur les relations-clients et sur la planification des placements et la gestion de patrimoine.

Ce poste comporte des tâches complexes et, entre autres, les responsabilités décrites ci-dessous.

- **Gestion des affaires** : Élaborer des plans d'action pour améliorer l'efficacité de l'équipe, la gestion de la pratique et l'expérience client.
- **Gestion des relations-clients** : Offrir une expérience client légendaire (irréprochable).
- **Planification** : Saisir des renseignements dans le Système de planification des placements et de gestion de patrimoine (SPPGP) et élaborer des plans financiers, tout en tenant des facteurs liés au patrimoine et des stratégies de planification de la retraite.
- **Soutien aux ventes** : Repérer les occasions de ventes auprès des clients actuels et de la clientèle cible.
- **Gestion de la conformité et des risques** : Veiller au respect de toutes les politiques et les procédures, et s'assurer que tous les documents requis sont correctement remplis.
- **Service à la clientèle** : Assurer un bon déroulement des activités opérationnelles, grâce à sa connaissance des services de courtage de plein exercice.
- **Gestion des talents** : Fournir des conseils et prêter assistance aux membres de l'équipe ou au personnel de la succursale.

Gestion des affaires et des relations, service à la clientèle et planification

Participer activement à la constitution et à la gestion du portefeuille de clients du CP :

- Participer aux rencontres avec les clients, ainsi qu'au processus de planification des placements et de gestion de patrimoine.
- Miser sur l'expertise en planification financière pour élaborer des plans de qualité qui dépassent les attentes des clients grâce à une planification des placements et à une gestion de patrimoine bien documentées (NaviPlan).
- Agir comme personne-ressource complémentaire auprès du CP pour les relations avec la clientèle.
- Approfondir les relations avec les clients actuels et les sources externes de recommandations afin d'augmenter les ventes et d'accroître la part de marché, tout en collaborant avec d'autres partenaires de TD Canada Trust et de Gestion de patrimoine TD, comme les Services bancaires privés TD, Planification pour les clients à valeur nette élevée, TD Assurance, etc.
- Repérer les occasions de recommandation et de vente des clients actuels et ciblés à TDCT et autres aspects de la gestion de patrimoine.
- Aider le CP à créer et à appliquer des solutions intégrées et personnalisées en fonction des besoins du client.
- Déterminer et coordonner la segmentation de la clientèle dans le portefeuille du conseiller en placement.
- Organiser régulièrement des séminaires et des événements pour les clients qui s'inscrivent dans la stratégie d'affaires du CP et qui vont rejoindre la clientèle cible.

Associé, Relations avec la clientèle

Conseils de placement privés

- Participer aux efforts de marketing de l'équipe en appuyant la conception et le choix du format du matériel publicitaire, en rédigeant ou en éditant occasionnellement des documents de marketing et en utilisant les médias sociaux.
- Soutenir le CP en établissant et maintenant des relations avec les succursales où il travaille.
- Bien connaître et respecter les exigences de conformité énoncées dans les politiques et les procédures de Conseils de placement privés (CPP), notamment en ce qui a trait aux documents sur les comptes actuels et les nouveaux comptes et aux documents de marketing.
- Effectuer diverses tâches touchant à tous les aspects de la gestion de patrimoine, comme mettre à jour les bases de données sur les clients et trier les renseignements qu'elles contiennent, se tenir au courant de l'actualité et faire des recherches sur l'évolution des valeurs mobilières et des marchés ou préparer les propositions aux clients.

Activités opérationnelles – Connaissance des produits et des processus/Gestion de la conformité et des risques

Prendre en charge et résoudre les problèmes, répondre aux demandes et effectuer un suivi auprès des clients pour s'assurer de leur satisfaction.

- Tenir à jour une base de données précise sur les clients (administration de comptes, mise à jour des renseignements sur le client, etc.). Accomplir ses tâches avec un suivi minimal du CP et sans commettre d'erreur grâce à une bonne expérience des relations avec les services de soutien.
- Maintenir une expertise en matière de services tarifés (comptes Partenaire, Première, Portefeuilles gérés).
- Démontrer un intérêt proactif et une compréhension des marchés financiers en suivant l'actualité, en consultant les sites Web et en lisant les journaux et les magazines financiers.
- Mettre en application les principes du Lean Six Sigma pour repérer les aspects à améliorer et accroître l'efficacité.
- Faciliter l'audit de la succursale en s'y préparant de sorte que tout se déroule sans problème.
- Maintenir ses connaissances à jour en ce qui a trait aux exigences en matière de conformité, de risques et de confidentialité ainsi qu'aux lois sur les valeurs mobilières et aux codes de conduite et d'éthique de la TD, et s'y conformer.
- Repérer les risques pour l'entreprise et prendre les mesures pour les réduire au minimum.
- Produire d'autres rapports relatifs aux objectifs généraux de la succursale, à sa fiche de pointage, à son tableau de bord, etc.
- S'assurer que le budget du compte d'expansion des affaires est bien géré, afin de maximiser les activités de marketing.

Planification financière

- Offrir un soutien aux ventes en repérant les occasions de ventes et de recommandation, tout en aidant le CP à se préparer aux rencontres avec les clients.
- Fournir des cours boursiers, faire le suivi des dividendes, des REER, des FERR.
- Préparer des rapports aux fins d'analyse des comptes des clients.
- Comprendre l'offre de produits de Conseils de placement privés, Gestion de patrimoine TD et les directives de placement uniques.
- Soutenir activement le conseiller en placements et la succursale dans la réalisation des objectifs annuels et des objectifs de recommandation de la succursale.
- Recommander au conseiller en placements les occasions d'affaires pour TDCT relevées dans les interactions avec les clients.
- Aider le CP à produire des rapports aux fins d'analyse des comptes clients, au besoin.

Associé, Relations avec la clientèle

Conseils de placement privés

Employés et collectivité

- Participer pleinement en tant que membre de l'équipe et contribuer à un milieu de travail positif.
- Participer activement aux réunions de la succursale ou des associés, Service à la clientèle et partager ses idées.
- Assurer, avec le DSC, la gestion des changements au sein de la succursale.
- Acquérir et constamment approfondir les connaissances et les compétences requises pour maintenir les permis et les certifications nécessaires.
- Veiller au perfectionnement du personnel au moyen d'un coaching et d'un mentorat indirect.
- Élaborer et suivre un plan de perfectionnement professionnel.
- Promouvoir une image positive de Gestion de patrimoine TD et du Groupe Banque TD en tant qu'« Une seule TD » au sein de la collectivité.
- Promouvoir un milieu de travail inclusif et diversifié.

Exigences du poste

Exigences scolaires et attestations

- *Requis* : Réussir le Cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada et le Cours relatif au Manuel sur les normes de conduite (MNC)
- *Requis* : Être inscrit auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) en tant que représentant inscrit.
- *Atout* : Être titulaire d'un diplôme universitaire ou collégial
- *Atout* : PFP, CFP, PFPC

Autres compétences, aptitudes et antécédents professionnels

- Avoir un minimum de cinq années d'expérience de travail connexe.
- Savoir déterminer les besoins des clients de manière proactive.
- Intégrer l'expérience client dans ses activités quotidiennes.
- Établir facilement des relations solides avec les clients actuels, les clients potentiels et les centres d'influence.
- Jouer le rôle de personne-ressource dans la succursale pour obtenir de l'aide, de la formation, de l'encadrement.
- Posséder d'excellentes aptitudes d'organisation.
- Maintenir de manière proactive une communication ouverte avec les CP et l'équipe.
- Participer activement aux réunions de la succursale ou des associés, Service à la clientèle et partager ses idées.
- Élaborer et suivre un plan de perfectionnement professionnel.
- Aider à planifier et à coordonner les activités d'expansion des affaires, les activités et les initiatives de marketing ainsi que les événements d'appréciation de la clientèle afin d'assurer un maximum de visibilité à Gestion de patrimoine TD et au Groupe Banque TD.
- Avoir d'excellentes compétences en communication verbale et écrite.
- Démontrer une capacité d'analyse et une affinité pour les données, les chiffres et la segmentation.
- Être soucieux du détail et très organisé.
- Être capable de travailler dans un milieu très dynamique où le rythme est rapide.
- Maîtriser l'utilisation des logiciels de l'entreprise et du secteur (Croesus, ISM, Thomson ONE, NaviPlan, OMS)
- Maîtriser parfaitement Excel, Word et PowerPoint pour préparer des documents pour les clients actuels ou éventuels, ainsi que des documents de marketing, avec une aide minimale du conseiller en placement.



Associé, Relations avec la clientèle

Conseils de placement privés

Inclusion

À la TD, nous nous sommes engagés à favoriser un milieu inclusif et accessible, où tous les employés et les clients se sentent appréciés, respectés et soutenus. Nous avons à cœur de réunir un effectif qui reflète la diversité de nos clients et des collectivités où nous vivons et que nous servons, en plus de créer un environnement où chaque employé a la possibilité d'atteindre son plein potentiel.

La TD adhère au principe d'adaptation en milieu de travail. Si vous avez des besoins particuliers, nous collaborerons avec vous pour y répondre.