**Summer Intern – Client Service Operations Department**

**(Summer Term with option for part-time work after summer term)**

**IGM Financial**

**Mackenzie** : [Mackenzie Job Link](https://can01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fcareer17.sapsf.com%2Fsfcareer%2Fjobreqcareer%3FjobId%3D11384%26company%3DinvestorsgP&data=04%7C01%7Cmayer%40mackenzieinvestments.com%7C2daedbb3a2b8474b2b8d08da17d9252b%7Cdc411c631f524491bb51c4d215a1de23%7C0%7C0%7C637848518636082550%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000&sdata=O1hmQXGkADGqSgcupvFN0WMjOhfgDKnEBr0y6sZQWCM%3D&reserved=0) IG Wealth Management: [IG Job Link](https://can01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fcareersen-mackenzieinvestments.icims.com%2Fjobs%2F4331%2Fintern-%25E2%2580%2593-client-service-operations-department%2Fjob%3Fmode%3Dview&data=04%7C01%7Cmayer%40mackenzieinvestments.com%7C2daedbb3a2b8474b2b8d08da17d9252b%7Cdc411c631f524491bb51c4d215a1de23%7C0%7C0%7C637848518636082550%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000&sdata=NBx%2FKCdBeq8V56fSuAxGgvxVJY88TIRLVXnGOlPMqTs%3D&reserved=0)

IGM Financial Inc. is one of Canada's leading diversified wealth and asset management companies with approximately $271 billion in total assets under managements. The company provides a broad range of financial planning and investment management services to help more than two million Canadian meet their financial goals. Its activities are carried out principally through IG Wealth Management, Mackenzie Investments and Investment Panning Counsel.

IGM Financial is a diverse workplace committed to doing business inclusively - this starts with having a representative workforce! We encourage applications from all qualified candidates that represent the diversity present across Canada – including racialized persons, women, Indigenous persons, persons with disabilities, 2SLGBTQIA+ community, gender diverse and neurodiverse individuals, as well as all who may contribute to the further diversification of ideas.

**Position:**

We are currently hiring students who are looking for year-round casual work as they complete their studies.  After a full-time paid training period during the summer, students will acquire the knowledge to work as a Client Relations representative.  Once the training period is complete, students will be required to work a minimum of 10 – 15 hours per week based on their schedules.  During our busy season, which starts in January, students will be eligible to pick up, as much as 40 hours per week.  As part of this flexible, casual job assignment, work can be completed at any time of the day including on weekends and evenings to suit student’s schedules.  All work will be from home until restrictions are lifted following the pandemic. Bilingual candidates in a post-secondary program are eligible to apply.

**Position Summary:**

The Client Relations department is a critical business function and enabler of strategic transformation initiatives impacting IGM. As a central resource for Advisors, Clients and internal business partners, Client Relations provides support for new product launches, technologies and processes that are key to the success of transformation. This position provides continual support to Consultants, assistants and clients on the IGFS, IGSI and IGFS Nominee platforms by providing first level support to Consultants and assistants regarding inquiries received through a variety of contacts including phone calls, electronic mail, faxes, etc. Working in a fast paced environment, the main responsibility is to accurately, professionally and effectively handle and resolve client and consultant inquiries and problems through acquired product knowledge of the corporate policies and procedures.

**Responsibilities:**

* **Creating effortless experiences** when receiving and responding to inbound phone and email contacts from Consultants, clients, and other institutions, and ensuring we only do what is best for our clients.
* **Delivering a reliable, consistent, and transparent service** by handling all inquiries with a high level of quality and professionalism, determining the best course of action and ensuring completion of action has met established standards.
* **Deliver value** by maintaining knowledge and awareness of all policies, procedures and technologies including sharing information on recent policy changes and simplified business processes.
* **Build a culture of quality** by assisting team members with problem resolution by providing and sharing information and experiences.
* **Enable personal and departmental growth** by participating in individual and team meetings with leadership to discuss call monitoring feedback, training and development needs, service levels, and providing feedback on business operation needs and trends by maintaining awareness of business needs and requirements.
* **Fuel our future** by supporting transformation and modernization, and promoting adoption for our Consultants and our clients as we go through our transformation journey
* **Promote operational excellence** by participating in special projects and assignments within the Client Services Division.

**Requirements:**

* Registered students in a related field (BCom, BA, BSc, etc.)
* Bilingual (French & English)
* Ability to work well in a team environment
* Excellent interpersonal, judgment & decision-making skills
* Ability to self-motivate and prioritize time-sensitive deadlines

**To apply, please include a cover letter, resume and transcripts (full unofficial version) by April 22, 2022 at 11:59pm EST.**

We thank all applicants for their interest in IGM Financial; however only those candidates selected for an interview will be contacted.

IGM Financial is an accessible employer committed to providing a barrier free recruitment experience. If you require an accommodation or this information in an alternate format at any stage of the recruitment process, please reach out to the Talent Acquisition team who will work with you to meet your needs.

**Stagiaire d’été — Service à la clientèle et Opérations**

**(Emploi d’été suivi d’une possibilité d’emploi à temps partiel)**

**Société financière IGM**

La Société financière IGM Inc. est l’une des principales sociétés de services financiers personnels et l’un des plus grands gestionnaires et placeurs de fonds de placement et d’autres produits de gestion d’actif au Canada, et gère un actif total de plus de 253 milliards de dollars. Elle exerce principalement ses activités par l’entremise de Groupe Investors Inc., de Placements Mackenzie et d’Investment Planning Counsel Inc.

Faisant partie de la Corporation Financière Power, nous recherchons la robustesse et la stabilité de longue durée pour nos sociétés, car ce sont pour nous des responsabilités fondamentales envers nos clients et actionnaires dans un monde en constante évolution auquel nous nous adaptons et où nous jouons un rôle de chef de file.

**Poste:**  
Nous embauchons actuellement des étudiants qui recherchent un emploi occasionnel qu’ils pourront occuper sur une base annuelle tout en terminant leurs études. Au terme d’une formation rémunérée à temps plein, et se déroulant pendant l’hiver, les étudiants auront acquis les connaissances nécessaires pour exercer le rôle de représentant du service Relations clientèle. Une fois cette période de formation terminée, nous demanderons aux étudiants de travailler entre 10 et 15 heures par semaine, au minimum, selon leur emploi du temps. Pendant notre période de pointe, qui débute en janvier, les étudiants auront la possibilité de travailler jusqu’à 40 heures par semaine. Dans le cadre de ce poste flexible et occasionnel, et pour respecter les horaires des étudiants, nous leur donnerons la possibilité d’effectuer le travail demandé à toute heure de la journée, y compris en soirée et pendant la fin de semaine. Jusqu’à ce que les restrictions relatives à la pandémie soient levées, les fonctions du poste seront exercées entièrement en télétravail. Nous acceptons les candidatures d’étudiants bilingues inscrits à un programme d’études postsecondaires.

**DESCRIPTION DU POSTE :**

Le service Relations clientèle est une unité opérationnelle essentielle et un catalyseur d’initiatives de transformation stratégique pour IGM. En tant que ressource de premier plan pour les conseillers, les clients et les partenaires d’affaires internes, le Service soutient le lancement de nouveaux produits, de même que les technologies et les processus essentiels à la réussite des diverses améliorations. Les titulaires de ce poste offrent un appui continu aux conseillers, aux adjoints et aux clients d’IGM pour les comptes des plateformes SFGI, VMGI et SFGI (intermédiaire), en fournissant un soutien de premier niveau aux conseillers et à leurs adjoints en réponse aux demandes reçues par téléphone, par télécopieur, par courriel, etc. Ils travailleront dans un milieu où les activités se déroulent à un rythme rapide, et leur principale responsabilité sera de traiter les demandes et les problèmes des clients et des conseillers avec exactitude, professionnalisme et efficacité en tenant compte des politiques et des procédures de la société.

**Responsabilités :**

* **Favoriser les interactions simples et agréables** en répondant aux appels ou aux courriels de conseillers, de clients, et d’autres institutions, et s’assurer de toujours agir pour le bien de nos clients.
* **Offrir un service fiable, constant et transparent** en traitant toutes les demandes selon un niveau de qualité et de professionnalisme élevé, déterminer la meilleure solution à adopter et s’assurer que la demande a été traitée selon les normes établies.
* **Apporter une valeur ajoutée** en maintenant à jour ses connaissances de toutes les politiques, procédures et technologies, et en communiquant de l’information sur les récents changements aux politiques et les processus d’affaires simplifiés.
* **Implanter un système qualité** en aidant les membres de l’équipe à résoudre des problèmes à l’aide de renseignements et d’exemples.
* **Favoriser sa propre croissance et celle du service** en participant à des rencontres individuelles ou d’équipe avec le gestionnaire pour discuter des commentaires issus de la surveillance des appels, des besoins en formation et en perfectionnement et des niveaux de service, et émettre des commentaires sur les besoins et les tendances du service en tenant compte des besoins et des exigences de la société.
* **Façonner l’avenir de la société** en privilégiant la transformation et la modernisation, et veiller à faire adopter par les conseillers et les clients les diverses améliorations du processus de transformation.
* **Promouvoir l’excellence opérationnelle** en participant à des projets et à des travaux spéciaux au sein de la Division du service à la clientèle.

**Exigences :**

* Être un étudiant inscrit dans un domaine connexe (baccalauréat en commerce, baccalauréat ès arts, baccalauréat ès sciences, etc.)
* Être en mesure de bien travailler au sein d’une équipe
* Posséder d’excellentes aptitudes interpersonnelles, un bon sens du jugement et de solides techniques de prise de décisions
* Être en mesure de se motiver et d’établir ses priorités en fonction des échéances à respecter

**Pour poser votre candidature, veuillez soumettre une lettre d’accompagnement, un CV et vos relevés de notes (version intégrale non officielle) d’ici le 22 Avril 2022 à 23 h 59 (HE).**

Nous remercions tous les candidats de leur intérêt envers IGM. Toutefois, seuls les candidats sélectionnés pour une entrevue seront contactés.