Messieurs,

Objet : Poste adjointe administrative – office manager

Bonjour,

Les valeurs de votre organisation attirent mon attention et rejoignent mes goûts de travailler dans un environnement varié et au service de la clientèle en assurance. Mon style de leadership mobilisateur, développeur de talents, structuré et déterminé à atteindre les résultats par l’amélioration des processus et la gestion du changement, très axé sur la qualité de l’expérience client, font de moi une candidate de choix pour un cabinet en développement.

Vous trouverez ci-joint mon curriculum vitae pour le poste d’adjointe administrative – Office Manager. Ayant  travaillé durant de nombreuses années dans le secteur de l’assurance, j'ai occupé le poste de Directrice aux Nouvelles affaires et Directrice gestion de la qualité, regroupant des équipes allant jusqu’à 50 employés, comportant des secteurs administratifs reliés à l’émission des contrats, service aux Partenaires ainsi que contrôle de la qualité des nouvelles affaires et modification des contrats en vigueur.

Précédemment, mes fonctions de Chef d'équipe Perception assurés, m’ont permis de développer une grande expertise dans l’administration, gestion des services à la clientèle directs et secteurs administratifs reliés à la perception, paiement des commissions et saine gestion des comptes à recevoir. Durant mon mandat, j'ai développé des méthodes de contrôles et d'améliorations de rendement d'équipe qui ont permis d'accroître la renommée de ce secteur.

Durant les dernières années, j'ai acquis une solide expérience dans la gestion du changement en gérant le virage à un environnement sans papier et en assumant directement la transition de mon département vers les nouvelles pratiques lors de transitions d’entreprises, tout en améliorant les résultats de productivités. J’ai optimisé le rendement en développant des audits pour les équipes Service aux partenaires et contrôle de la qualité, ce qui a permis de réduire considérablement le taux d’erreurs et d’améliorer l’expérience client pour qu’elle soit hautement reconnue sur le marché.

J'ai également eu le mandat de travailler à la réingénierie de départements en collaborant avec l’équipe "Organisation et Méthode" et « Optimisation » afin d'améliorer nos processus et de trouver des gains de productivité.

Il me ferait plaisir d'expliquer plus en détail mes qualifications et je demeure disponible pour une rencontre avec votre équipe.

Carole Lehoux

(450) 963-9477

(514) 560-5210

### Carole Lehoux Directrice des opérations et services à la clientèle

5040, rue de Poitiers Tél. : 450-963-9477, cell.: 514-560-5210

Laval (Québec) H7K 1Y3 Courriel : carsyllg @hotmail.com

#### Résumé des qualifications

Gestionnaire des opérations, ayant complété un certificat en administration des entreprises de services en 1998, possédant une grande expérience en gestion de services administratifs, services à la clientèle, gestion de la qualité et gestion des comptes à recevoir, services totalisant jusqu’à 50 employés. Mon expérience variée touche plus particulièrement des entreprises de services. Mon style de leadership est participatif, développeur de talents, j’aime aller chercher l’engagement de mes équipes afin d’offrir une expérience client unique et être motivateur de changements. Axée résultats, j’aime établir des objectifs stratégiques et stimulants. Maîtrise d’Excel, Word, DocAnalyser, et autres. Langues parlées et écrites : français et anglais fonctionnel.

# EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

**SSQ assurance-vie Inc. 2015 à 2017**

**Directrice gestion de la qualité** : Chargée d’équipes contrôle de la qualité, bureautique, courrier/numérisation et aménagement. Gérer le contrôle qualité des nouvelles affaires et modifications, gestion de la réassurance, tests d’exemption, et conformité.

Réalisations : **-** Optimise la qualité et les délais de service en implantant des audits

* Développe des rapports de contrôles et objectifs permettant la réduction du taux d’erreurs, et un meilleur contrôle des livrables.
* Développe les services de courrier/numérisation et aménagement requis pour l’ensemble des secteurs regroupés dans un nouvel édifice.

**2013 à 2015**

**Directrice aux Nouvelles affaires assurance-vie** : Chargée des secteurs administratifs et services à la clientèle aux partenaires totalisant 50 employés. Assurer l’émission des contrats en améliorant les processus et les délais stratégiques, offrir une expérience client qui se démarque dans l’industrie.

Réalisations : **-** Participe à la réingénierie et l’implantation d’un environnement sans papier, permettant un gain de productivité important et une réduction d’effectifs.

* Améliore l’expérience client en implantant des audits de qualité permettant l’uniformisation et la proactivité.

**Intact Assurance Inc. 2011 à 2013**

**Chef d’équipes Perception assurés, assurance générale** : Service à la clientèle assurances particuliers et entreprises totalisant 26 employés. Dans le cadre de l’acquisition d’Axa assurance par Intact Assurance, gestion du changement, transition de mon département vers la culture, les systèmes et processus d’Intact. Impartition pour Assurances Banque Nationale.

Réalisations : - Initie un plan d'intégration qui a permis l’atteinte des résultats.

* Optimise les rendements dans ce nouvel environnement et améliore l’expérience client.

# AXA Assurances Inc. 2002 et 2011

# Chef d’équipes : Service perception assurés en assurance IARD, Service à la clientèle assurances particuliers et entreprises totalisant 26 employés. Impartition pour Assurances Banque Nationale. Gestion d’équipe, évaluation de rendement, suivi des objectifs.

# Réalisations : - Développe des rapports de contrôles reliés à la saine gestion des comptes à recevoir et assurer le respect des engagements.

# Participe aux comités dont sélection en vue d’un nouveau système de perception pan canadien.

# Travaille avec l’équipe réingénierie et implanter les nouveaux processus, former les employés.

**1995 à 2002**

**Préposée au service à la clientèle : assurances-vie accident-maladie**. Répondre aux besoins de la clientèle sur les différents aspects administratifs (réclamations, émission des polices, collection des primes etc.).

Réalisations : - Participe à l’élaboration et à l’implantation des nouvelles procédures.

* Rédige des schémas de réponses téléphoniques.
* Maintient des rapports mensuels sur les appels et statistiques.
* Forme les nouveaux employés et nouveaux processus.

**FORMATION ACADÉMIQUE :**

* Diplômée de l’Université du Québec à Montréal : Certificat administration des entreprises de Services complété en 1998.
* Cours LOMA : 280, 290, 315, ACS100, 320. Certification ACS Customer Services.

**PERFECTIONNEMENTS : -** Cours comptabilité 1-410-110-90-10, Cegep de Rosemont,

* Cours Placement des Particuliers, Collège Bois-de-Boulogne.

**Programme Lead SSQ : -** Sécurité – volet légal et risques liés à la criminalité financière

* Gestion du changement – gestionnaire
* Gérer les employés problématiques
* Gestion des conflits 1 – 2 Prévention et résolution
* Gestion de la présence au travail
* Habiletés de gestion en dotation du personnel
* Développeur de talents

**Intact Assurance Inc. : -** Formation gestion de la performance et du changement, Ordre des CA.

**Programme Axa Manager : -** Formation intensive 40 hrs offerts aux gestionnaires.

* De joueur à coach
* Gérer les conflits. DDI Canada
* Principes de communication au travail, DDI Canada
* Leaders efficaces, Communication et performance, par Actualisation.
* Coacher pour former, par Innovation Consultants
* Entrainement aux stratégies de négociation, par P.G., Agathe Riverin
* Le Service à la Clientèle : Une affaire de relation, par Innovation.