

# *Lynn Aubertin*

*Gestion d'équipe /service à la clientèle*

Cellulaire : 514-574-5248

Courriel : [lyaubertin@hotmail.com](mailto:lyaubertin@hotmail.com)

## **Profil Professionnel**

Expérience très significative au service à la clientèle de diverses succursales bancaires dont le volet gestion d'équipe est une compétence forte . Expertise à maintenir de haut standard en conformité et qualité. Habilité à établir des relations interpersonnelles permettant l'atteinte des objectifs. Personne authentique, rigoureuse, également empathique, avec un sens pratique qui me permet une compréhension globale des enjeux. Maturité professionnelle. Aptitude positive face aux apprentissages et solides habiletés à mobiliser une équipe.

## **Expérience Professionnelle**

### **Banque Laurentienne du Canada**

Directrice de Succursale

septembre 2015 à mai 2017

#### **Responsabilités**

- Développer les habiletés et compétences de mon équipe
- Diriger le travail d'une succursale selon les normes et politiques en vigueur et m'assurer du respect de la législation, programmes et procédures de la Banque
- S'assurer de l'atteinte et du dépassement du plan d'affaires au niveau de la performance financière, de la satisfaction clientèle et de la satisfaction des employés
- Mettre en place des initiatives afin d'améliorer l'expérience client
- Soutenir le Vice-président dans la mise en œuvre du plan d'affaires

#### **Réalisations**

- Avoir exercé un leadership axé sur l'engagement des employés et instauré un climat positif caractérisé par la confiance dans un contexte de transformation extrême
- Instauré diverses stratégies, pratiques et moyens ayant permis d'optimiser la performance des ventes (augmentation de 30% en volume crédit en 1 mois)
- Hissée en première position du palmarès des top succursales de la grande région de Laval dès le premier trimestre en poste, lors du concours d'entrée d'épargne de type fonds communs de placements

## **Caisse Desjardins Des Grands boulevards de Laval**

Directrice adjointe transactions assistées

février 2013 à août 2015

### **Responsabilités**

- Assurer la saine gestion d'une équipe composée de plus de 60 employés syndiqués et non-syndiqués répartis dans 4 centres de services
- Assurer la supervision quotidienne des ressources et établir les horaires dans un contexte de variations des besoins
- Responsable de la gestion et du suivi des insatisfactions des clients
- Coordonner et mettre en place des projets d'optimisation des processus, en faire l'études et les analyses

### **Réalisations**

- Dispensé des séminaires sur le cycle de vente et les normes de qualité du service à la clientèle ce qui a contribué à augmenter le taux net de recommandation clients
- Instauré diverses stratégies, pratiques et moyens ayant permis d'optimiser la performance de l'équipe de vente (objectifs financiers atteints à 90 % à la mi-année)

## **Banque Nationale du Canada**

Directrice du service à la clientèle

mai 2002 à février 2013

### **Responsabilités**

- Encadrer, gérer et veiller au bon fonctionnement d'une équipe de représentants du service à la clientèle
- Contribuer à la rentabilité globale de la succursale et au développement des affaires, contrôle des dépenses et revenus au budget
- Responsable de la conformité de la succursale
- Responsable de l'administration générale de la succursale, des lancements de produits et campagnes de promotions

### **Réalisations**

- Fidelisation de la clientèle en offrant une relation privilégié et un service de qualité supérieure
- Accréditée à la formation destination-clients sur les normes de services afin de mieux répondre aux attentes et besoins des clients internes et externes
- Responsable de plusieurs fermetures et ouvertures de succursales, des transferts clients et de tout le processus s'y rattachant
- Gestion et analyse des dossiers de malversation avec la sécurité corporative

## **Banque Nationale du Canada**

Agent senior à l'administration (octobre 2008 à juillet 2010)

### **Responsabilités**

- Supporter les 75 succursales de la région au niveau du contrôle administratif
- Agir à titre de première répondante lors d'interprétation de normes et procédures, accidents ou autres situations d'urgence
- Coordonner différents projets d'envergures

### **Réalisations**

- Coordinatrice du projet ICOP pour l'ensemble des succursales de la région visant à l'entrée de données informatives sur les personnes liées à l'entreprise via une application informatique hautement sécurisée
- Gestion-conseil auprès de 60 directeurs de succursales embauchés pour l'année 2008-2009

## **Banque Nationale du Canada**

Adjointe aux services financiers

2001-2002

### **Responsabilités**

- Gestion administrative des dossiers d'investissements et de crédit
- Ouvertures de comptes particuliers et entreprises
- Collection sur prêts et analyse de dossiers litigieux

## **Banque Nationale du Canada**

Représentante du service à la clientèle

mai 1994 à janvier 2001

## **Formation**

**License de représentante en épargne collective**

Institut IFSE

août 2015

**Certificat en Administration**

Université du Québec à Montréal

mai 2002

**Diplôme de Banquier Personnel**

Institut des Banquiers Canadiens

mai 2002

## Implication sociale

**Corps de Cadets du 2567 Dunkerque  
(OBNL)**

Directrice du comité civil et aide trésorière  
(membre du CA)

Participation et organisation aux diverses activités de financement

septembre 2016 à ce jour

*Lynn Aubertin*

Cellulaire : 514-574-5248

Courriel : [lyaubertin@hotmail.com](mailto:lyaubertin@hotmail.com)

