



TÉLÉCONSEILLER(E)



VOUS APPRÉCIEZ

- La relation client téléphonique
- Conseiller et informer
- Travailler au sein d'un collectif



VOTRE PROFIL

- Niveau Bac à BAC +2
- Sens de l'écoute
- Sens de la diplomatie



VOTRE MISSION

- Assurer la prise en charge des appels de premier niveau sur les domaines de la carrière, de la retraite et de l'action sociale
- Informer sur la législation, les évolutions et les démarches à réaliser
- Assurer le traitement d'activités de *back office* (relation client et activités de réponses aux mails)

« Comme son nom l'indique, mon métier est tourné vers l'assuré. Ma principale mission est de répondre aux demandes des assurés reçues par téléphone ou par mails. [...] Je suis en contact régulier avec différentes populations, aux vies et parcours multiples. Je garde toujours à l'esprit que je ne traite pas un cas mais que je m'adresse à des hommes et des femmes qui vivent un changement important dans le cours de leur vie. Dans ces moments-là, il est très important de rester à l'écoute, tout en apportant un service de qualité et une réponse adaptée. Il n'y a pas plus grande satisfaction professionnelle que de recevoir les chaleureux remerciements des assurés. Je considère vraiment que le métier de Téléconseiller est une base solide pour envisager une évolution vers les métiers du processus Retraite. »

Michèle D.