

Offre d'Emploi

Intitulé du poste : Conseiller(ère) Relation Clients à Distance H/F	Nombre de poste(s) : 250 (de Décembre 2017 à Novembre 2018)
----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

Lieu de travail : Roubaix	Contrat de travail : CDI
Temps de travail : 35 h annualisées	Date de démarrage prévue : dès Décembre 2017
Amplitude Horaires : du Lundi au Samedi de 07H30 à 22H00 (19H00 le Samedi)	Rémunération : 1530 € brut/mois + prime + mutuelle – prévoyance – tickets resto
Entreprise : Centre de contacts	

Présentation de l'entreprise :

L'entreprise fait partie d'un groupe international de prestations de services. Le site roubaisien est spécifiquement dédié à la gestion de la relation clients multi-canaux d'un constructeur automobile renommé. L'entreprise est soucieuse du bien-être de ses collaborateurs et collaboratrices, notamment avec la mise à disposition d'espaces de repos conviviaux.

Les missions :

Après une formation technique interne (au démarrage du contrat de travail), vous prenez en charge la relation clients via différents moyens de communication : téléphone (appels entrants et/ou sortants), mails, chats, réseaux sociaux, ... en utilisant des scripts et procédures standards.

Vous gérez les contacts avec les clients (particuliers et professionnels) sur des questions relatives au service commercial, au service après-vente, à la prise de rdv pour entretien, ...

Le but est de construire une relation durable avec le client et d'augmenter la satisfaction client (fidélisation et recommandation de la marque).

En fonction du service d'affectation, les missions seront de deux types :

- Soit la gestion d'appels entrants :

Pour répondre à des questions (pratiques, techniques, ...), traiter des demandes d'interventions en atelier (prise de rdv, réservation d'un véhicule de prêt, ...), et gérer des réclamations de tous types (relatives à un achat, à une prestation en atelier, ...).

Le conseiller enregistre, traite et suit le dossier client dans son intégralité.

- Soit la gestion d'appels téléphoniques sortants :

Dans le cadre d'opérations commerciales/marketing (hors Télévente), il s'agit de proposer des visites en concessions (ou lors de portes-ouvertes), pour découvrir un nouvel modèle ou pour proposer des pré-contrôles techniques. Il s'agit donc de suggestions généralement appréciées par les clients de la marque.

Dans le cadre de ces missions, le téléconseiller manipulera un logiciel informatique relativement complexe.

Les missions et responsabilités peuvent évoluer dans le temps.

Profil requis :

- Formation : pas de critères particuliers sur le niveau d'études
- Expérience : Débutant accepté / Première expérience en relation clients (commerce, téléconseil, ...) appréciée
- Qualités personnelles :
 - Excellente présentation verbale
 - Excellent sens du service et de la satisfaction clients
 - Excellente aisance relationnelle au téléphone : courtoisie, écoute, sens de l'analyse du besoin
 - Aisance dans le cadre d'appels téléphoniques entrants et sortants
 - Organisation et bonne Adaptabilité
 - Sens du travail en équipe
 - Souplesse et Disponibilité horaires
 - Aisance à travailler en open-space
 - Etre respectueux des consignes et des processus de traitement des demandes clients
 - Réelle motivation pour s'investir pleinement et durablement dans le poste
 - Bonne maîtrise de l'outil informatique
 - Parfaite maîtrise de l'orthographe/grammaire et aisance rédactionnelle
 - Affinité vis-à-vis de l'environnement Automobile

Permis B / Voiture : non requis (transport en commun à proximité immédiate)

Interventions sur des plages horaires de 07H00 et à hauteur de 5 jours par semaine

Amplitude horaires susceptible d'évoluer avec le temps

Pour postuler :

Merci de compléter le formulaire de candidature à l'adresse suivante : <http://www.mie-roubaix.fr/conduent>

En cas de besoin, n'hésitez pas à contacter l'équipe RH MiE : conduent@mie-roubaix.fr

**MiE – maison de l'initiative et de l'emploi du Roubaix
78B boulevard du général Leclerc 59100 Roubaix**