

**Poste à
pourvoir**

TELECONSEILLER H/F

Lieu

ARRAS

Référence

E32

Contrat

CDI

Environnement

La Carsat Nord - Picardie, organisme de droit privé, fait partie de l'institution « Sécurité Sociale ». Elle emploie 1600 agents répartis sur la région Hauts-de-France soit 5 départements (Nord, Pas de Calais, Somme, Aisne et Oise).

Orientée autour des valeurs de Solidarité et de Service Client, ses principales missions sont la retraite, l'accompagnement social, la gestion des risques professionnels et la santé au travail.

Missions

Au sein de notre plateforme téléphonique, implantée à Saint-Laurent-Blangy, vous apportez une réponse aux appels téléphoniques émanant des clients de la CARSAT. Vous assurez la traçabilité des contacts client via nos outils de communication et garantissez un reporting régulier de vos activités.

Vous êtes en charge du traitement des questions relatives à l'ensemble des prestations servies par l'organisme en gérant la durée des appels, les délais de réponses, le traitement des demandes clients/assurés par une information de premier niveau et en les orientant, le cas échéant, vers les services compétents.

Dans le cadre du développement de nos activités, vous assurez la promotion de nos offres de services et conseillez les assurés sur leur utilisation.

En tant qu'interlocuteur(trice) privilégié(e), vous contribuez à l'image positive de notre organisme.

Pour mener à bien votre mission, vous recherchez les informations nécessaires au traitement des demandes grâce à nos sources documentaires et logiciels de production.

Les missions s'exercent sur un temps de travail hebdomadaire de 36h, organisé en 2 équipes (8h-15h / 10h-17h, en alternance une semaine sur deux)

Profil

Vous possédez une expérience d'au moins 3 mois sur une plateforme téléphonique, en appels entrants.

Vous savez répondre à des objectifs de productivité et de qualité.

Vous savez collaborer en équipe et vous adapter aux méthodes de travail.

Vous faites preuve de bonnes capacités d'adaptation, d'initiative et d'un sens de l'écoute. Doté(e) de qualités relationnelles, vous avez le goût du travail en équipe.

Réactif(ve), vous démontrez de réelles capacités d'analyse et de reformulation afin de comprendre et retranscrire en temps réel les informations.

Organisé(e), vous adaptez en temps réel votre réponse aux volumes en fonction des indicateurs et de l'activité de la plateforme.

Grâce à votre objectivité et votre motivation pour la qualité de services, vous garantissez l'égalité de traitement entre les usagers.

Discret, vous veillez à respecter la confidentialité des informations traitées.

Rémunération

1600,80 € brut mensuel sur 14 mois (*)

(*) La rémunération est calculée sur une base de 12 salaires mensuels, plus deux mois correspondant à la prime de vacances et la gratification annuelle (hors prime d'intéressement).

Merci d'adresser votre candidature (CV et lettre de motivation) à :
recrutement@carsat-nordpicardie.fr en mentionnant la référence E32