

A pourvoir : Poste de téléconseiller (H/F) en CDI ou CDD 35h par semaine pour la société ACCEFIL à BOIGNY SUR BIONNE (45)

L'entreprise : Créé en 2014, ACCEFIL est le centre de contact à distance des entités de M NH GROUP. ACCEFIL assure la relation avec les clients des membres du GIE (groupement d'intérêt économique) Groupe afin d'accroître les synergies commerciales et la qualité de service pour leurs clients.

ACCEFIL emploie aujourd'hui près de 150 collaborateurs.

Description du poste :

Le/La Téléconseiller(ère) assure la prise en charge des appels téléphoniques entrants et sortants des publics en relation avec la M NH et les autres membres du GIE et donne des informations d'ordre général sur les services de la mutuelle conformément aux statuts et au règlement mutualiste. Il/elle met à jour les fichiers des clients en vue du règlement des prestations et des appels de cotisations. Il/elle garantit la qualité de service (respect des délais, des procédures internes, des règles de confidentialité ...).

Les principales missions sont : informer, conseiller et orienter les interlocuteurs en fonction de leur problématique, assurer des actes de gestion simples suite à un appel, prendre en charge des réclamations clients, contribuer au développement de la mutuelle et autre membre du GIE et à la fidélisation des adhérents, transmettre toutes informations utiles à son responsable hiérarchique, faire remonter tout dysfonctionnement et proposer des améliorations pour contribuer à l'efficacité du service.

Les compétences :

Les principales compétences attendues sont : être parfaitement à l'aise avec les techniques de la relation téléphonique, appels entrants et sortants et les outils de communication, avoir une faculté d'écoute et une maîtrise de soi, faire preuve de rigueur et avoir une culture de l'orientation client.

L'utilisation des outils informatiques est indispensable afin de réaliser ses missions jusqu'au suivi d'appel.

Diplômes/ Expériences :

Une première expérience professionnelle réussie en tant que téléconseiller dans le secteur assurantiel/mutuelle est un plus.

Une expérience dans la prise de rendez-vous/qualification de fichier client.

Niveau Bac à Bac +2 (DUT, BTS) dans le domaine commercial/Marketing/communication.

Salaire :

Salaire 19000€ brut annuel.

Primes sur objectifs.

Prise de poste : Au **03/07/2017** (une formation initiale de **3 semaines** sera dispensée avant la prise de poste: produits clients, organisation, vente avec des informations théoriques et des cas pratiques...)



Cette formation peut être dispensée dans le cadre d'une AFPR (Action de formation préalable au recrutement), sous réserve d'éligibilité au dispositif.

CDD : du 03/07/2017 au 30/09/2017

Contact : recrutement@accefil.fr