

1 conseiller télécom à l'agence de Nouméa Sud et son annexe N'GEA– direction de la distribution



Référence : 3134-23-1437/SR du 15/09/2023

Employeur : Office des postes et télécommunications

Corps ou Cadre d'emploi / Domaine : contrôleur

Direction : de la distribution

Durée de résidence exigée pour le recrutement sur titre ⁽¹⁾ : /

Lieu de travail : Agence de Nouméa Sud et son annexe N'GEA

Poste à pourvoir : susceptible d'être vacant

Date de dépôt de l'offre : Vendredi 15 septembre 2023

Date limite de candidature : Vendredi 13 octobre 2023

Emploi RESPNC : Conseiller commercial

Missions :

- Atteindre les objectifs commerciaux par la vente de produits et services télécoms et par une gestion de la relation client assurant satisfaction et fidélisation.

Place dans l'organigramme : N - 5 (par rapport au directeur opérationnel)

Fonction du supérieur hiérarchique direct : Chef d'agence

Activités principales :

- Garantir la satisfaction et la fidélisation des clients par les effets combinés d'une grande proximité et réactivité dans la mise en œuvre d'outils, dispositifs et pratiques commerciales favorisant la captation, l'analyse et le traitement des informations clients
- Effectuer la promotion du catalogue auprès des clients, conseiller, émettre les offres et propositions
- Assurer l'administration des ventes (back-office, mise à jour des bases de données, saisie, statistiques...)
- Porter assistance au client, garantir la bonne écoute et compréhension des sujets évoqués, la rapidité, qualité et exactitude des réponses apportées – assurer la traçabilité des événements
- Traiter les réclamations et en rendre compte
- Participer aux actions marketing et campagnes de promotion
- Contribuer à l'identification et à la recherche de sources d'amélioration des résultats et des performances commerciales
- Garantir le respect des guides, modes opératoires et consignes internes
- Produire les auto-contrôles et autres activités permettant une meilleure maîtrise et couverture des risques
- Rendre compte de l'activité sur tous les volets, l'analyser et en proposer à sa hiérarchie les enseignements et recommandations

- Contribuer à la meilleure efficacité collective de l'entité de rattachement par la capacité à tenir d'autres positions, à élever son niveau de pratique, à tutorer (sur la base du volontariat) et conseiller ses collègues

Caractéristiques particulières de l'emploi :

La relation client et la vente sont assurées par différents canaux : téléphonique, digital et présentiel

Conditions de travail : travail par téléphone – position mobile – bonne audition demandée

Fourniture ou mise à disposition de matériels, biens ou services : casque audio

Profil du candidat

Savoir / Connaissance / Diplôme exigé :

- Organisation et fonctionnement de l'OPT-NC,
- Produits et services télécoms commercialisés
- Procédures commerciales et réglementation afférente au domaine
- Techniques de vente
- Techniques de gestion du stress
- Techniques de gestion des conflits
- Outils informatiques, applications métiers et la suite MS 365
- Techniques d'accueil téléphonique
- Notions d'anglais

Savoir-faire :

- S'exprimer avec clarté (être à l'aise à l'oral, avoir une élocution correcte)
- Disposer de bonnes qualités rédactionnelles
- Résister au stress (gestion de la file d'attente des appels, rapidité d'exécution, gestion de clients mécontents, ...)
- Adapter son argumentaire commercial selon la diversité de la clientèle
- Atteindre un niveau d'expertise sur tous les produits et services télécoms proposés par l'OPT

Comportement professionnel :

- Sens de l'écoute
- Excellentes capacité d'analyse
- Structuré et organisé
- Bonne concentration
- Efficacité et autonomie
- Amabilité, courtoisie et diplomatie
- Réactivité
- Sens de l'anticipation
- Bon relationnel
- Esprit d'équipe
- Intégrité et discrétion professionnelle
- Empathie
- Ponctualité
- Faculté d'adaptation
- Faire preuve de curiosité pour les nouvelles technologies
- Donner une image professionnelle de l'entreprise par son apparence et son comportement.

Les compétences suivies de (*) pourront être acquises à la suite de la prise de poste via un accompagnement et des formations dispensées au sein de l'office

**Contact et informations
complémentaires :**

Barbara LELAUMIER – Chef d'agence
Tél : 26.86.55 / Mail : barbara.lelaumier@opt.nc

POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non bénéficiaire de la rupture conventionnelle, ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire ⁽²⁾) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la direction des ressources humaines – bureau recrutement mobilité accompagnement par :

- Voie postale : Direction générale – 2 rue Montchovet, Port Plaisance – 98841 Nouméa Cedex
- Dépôt physique : même adresse
- Mail : mobilite.rh@opt.nc

⁽¹⁾ Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

⁽²⁾ La fiche de renseignements, l'attestation sur l'honneur de non bénéficiaire de la rupture conventionnelle et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique