

OFFRE D'EMPLOI RECRUTEMENT CONTRACTUEL

N°offre SE : 2023-10-517

Date de dépôt : 13/10/2023

LOCALISATION DU POSTE	DESCRIPTIF DU POSTE	
<p>Direction : Réseau de Vente - Distribution Service : Service Clientèle Site : Côtière</p>	<p>Intitulé du poste : Téléconseiller PSF Durée du contrat : 2 mois Nombre de poste à pouvoir : 1 Date de recrutement : Dès que possible</p>	
<p>① Les candidatures devront comprendre une lettre de motivation <u>obligatoire</u> et un CV. Toute candidature incomplète sera considérée comme irrecevable</p> <p>① Les candidatures à ce poste doivent se faire par l'intermédiaire du SE <u>uniquement</u>.</p>		
<p><u>Mission principale</u></p> <p>Accueille, renseigne et propose les produits et services courrier et services bancaires aux clients pour atteindre les objectifs fixés par la direction de la Distribution et fidélise la clientèle.</p> <p><u>Activités</u></p> <p>Accueil téléphonique (1000) et mails des clients résidentiels, - Saisie des motifs d'appels et de mails des fiches clients, - Renseignement sur l'offre de l'OPT - Traitement des réclamations postales en back-office - Renseignement sur la procédure de prise de rendez-vous des commerciaux du métier considéré - Contribution à l'amélioration de la qualité de service, communication à la hiérarchie des réclamations les plus fréquentes, alerte sur les dysfonctionnements dans un processus...</p> <p><u>Profils</u></p> <p>Diplôme(s)/habilitations : Expérience(s) : Qualités :</p>		
SAVOIR	SAVOIR-FAIRE	SAVOIR-ETRE
<p>Organisation et fonctionnement de l'OPT-NC*</p> <p>Produits et services courrier et financiers commercialisés*</p> <p>Procédures commerciales et réglementation afférente au domaine*</p>	<p>S'exprimer avec clarté (être à l'aise à l'oral, avoir une élocution correcte)</p> <p>De bonnes qualités rédactionnelles</p> <p>Ecouter avec attention, questionner et reformuler</p> <p>Résister à la répétitivité du travail</p>	<p>Sens de l'écoute</p> <p>Concentration, organisation</p> <p>Efficacité et autonomie</p> <p>Amabilité, courtoisie et diplomatie</p>

<p>Techniques de vente*</p> <p>Techniques de gestion du stress*</p> <p>Techniques de gestion de conflits*</p> <p>Outils de bureautique et applications informatiques métiers*</p> <p>Techniques d'accueil téléphonique*</p> <p>Notions d'anglais</p>	<p>(sourire, empathie et écoute) et à l'échec (raccrochage...)</p> <p>Résister au stress (gestion de la file d'attente des appels, rapidité d'exécution, clients mécontents...)</p> <p>Adapter son argumentaire commercial selon la diversité de la clientèle*</p> <p>Guider les clients, répondre à leurs besoins en fonction de leurs attentes*</p> <p>Rendre compte de ses résultats auprès de la hiérarchie</p> <p>Utiliser l'outil informatique et les applications du métier*</p> <p>Faire preuve de curiosité pour les nouvelles technologies</p> <p>Donner une image professionnelle de l'entreprise par son apparence et son comportement</p>	<p>Réactivité</p> <p>Sens de l'anticipation</p> <p>Bon relationnel</p> <p>Esprit d'équipe</p> <p>Intégrité</p> <p>Discrétion professionnelle</p> <p>Empathie</p> <p>Adaptabilité</p>
--	--	--

Critères particuliers

Langues : /

Logiciels : UIC

Permis : B

Conditions de travail : Téléconseiller > travaille essentiellement par téléphone – Bonne audition demandée

Transmission des candidatures :

Les candidatures à ce poste doivent se faire obligatoirement par l'intermédiaire du Service Emploi (SE) après inscription en tant que demandeur d'emploi.

Pour vous inscrire : <https://www.province-sud.nc/demarches/consulter-et-candidater-en-ligne-aux-offres-du-service-de-l-emploi>