

## Chargé de contact clientèle en soutien et SAV – 1 AVP (localisation Tout le territoire pour 2 à 4 postes)

Identification	
Localisation du poste : Agences et Nouméa, Koné, Bourail et Poindimié pour le SAV	
Intitulé de l'Emploi : Chargé de contact clientèle (TIARHE 0140)	
Catégorie : C	Corps : Agent d'exploitation
Direction : Distribution	Unité organisationnelle : Pôle Soutien
Place dans l'organigramme : N - 3	Intitulé de la fonction du supérieur hiérarchique direct : Chef de cellule Superviseur planificateur
Nb d'agents permanents encadrés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directs : 0</li> <li>• Indirects : 0</li> </ul>	
Champs relationnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relations internes OPT-NC :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chefs de cellule Superviseurs planificateurs</li> <li>- Chefs d'agence / chefs de section / chefs de cellule des agences</li> <li>- Chef de bureau soutien SI et pratiques métiers</li> <li>- Assistants fonctionnels</li> <li>- Chargés de relation clientèle</li> </ul> </li> <li>- Relations externes OPT-NC :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clients</li> </ul> </li> </ul>	
Missions	
<b>Mission :</b> <b>Renforcer les agences en tant que de besoin (renfort, remplacement ...)</b> <b>Garantir à ce titre, la réalisation effective des opérations intra agence (commercialisation, opérations de guichet, activités administratives, tenue de poste et renfort...), dans les meilleures conditions d'accueil du client, de conformité aux guides et pratiques et de délai de réalisation</b> <b>Assurer le SAV métier (sur affectation)</b>	
<b>Responsabilités principales :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser pour le périmètre 'agence' l'ensemble des opérations concourant à la commercialisation, au conseil client, à la délivrance des produits et services ainsi qu'au meilleur accueil et à la satisfaction des clients.</li> <li>- Garantir la conformité de ces opérations ainsi que les activités dites administratives associées, aux guides, procédures et pratiques internes.</li> <li>- Maintenir l'implication dans la lutte contre les non-conformités et suggérer les leviers d'une plus grande maîtrise des opérations confiées</li> <li>- Produire les auto-contrôles et autres activités permettant une meilleure maîtrise/couverture des risques</li> <li>- Rendre compte de l'activité, l'analyser et proposer toutes sources d'amélioration</li> <li>- Contribuer à la meilleure efficacité collective de l'entité de rattachement par la capacité à tenir d'autre positions, à élever son niveau de pratique, à tutorer (sur la base du volontariat) /conseiller ses collègues</li> <li>- Assurer pour l'ensemble des chargés de contact clientèle un soutien/conseil sous forme de hotline métier et/ou outils</li> <li>- Garantir la rapidité de prise d'appel, la bonne écoute et compréhension du problème soulevé, la rapidité, qualité et exactitude des réponses apportées</li> <li>- Relever/suggérer tout moyen d'amélioration du service hotline rendu et l'autonomie des équipes accompagnées</li> </ul>	

*Caractéristiques particulières du poste*

- Est sous la responsabilité du chef de cellule superviseur / planificateur mais est placé aussi en affectation sous la responsabilité d'un chef d'agence (ou cellule) et peut l'être aussi sous la responsabilité du chef de bureau soutien SI et pratiques métiers  
- Itinérance

## Compétences

<b>Savoirs : ce que je sais</b>	<b>Savoir-faire (observables) : ce que je sais faire</b>	<b>Savoir être (observable) : Comment j'agis et interagis</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Offre et réglementation des produits et services commercialisés par l'OPT</li><li>- Organisation et fonctionnement de l'OPT-NC</li><li>- Techniques de vente</li><li>- Outils de bureautique, applications informatiques et logiciels de guichet</li><li>- Techniques de gestes et postures</li><li>- Règles d'hygiène et sécurité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Appliquer les techniques de vente</li><li>- Utiliser les applications informatiques 'métier'</li><li>- S'exprimer et communiquer avec aisance</li><li>- Conseiller et renseigner les clients</li><li>- Manipuler du numéraire, tenir une caisse</li><li>- Appliquer les procédures et règlements en vigueur</li><li>- Faire preuve de maîtrise de soi en toutes circonstances</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sens de l'accueil et relationnel avec le public et le personnel</li><li>- Esprit d'initiative</li><li>- Aptitude au changement</li><li>- Rigueur et méthode</li><li>- Intégrité et discrétion professionnelle</li><li>- Esprit d'entreprise</li><li>- Esprit d'équipe et d'entraide</li></ul>