

## Agent SAV mobile

| Identification  |  |   |
|---|--|---|
| Intitulé de l'Emploi : Technicien support (O114)  |  |   |
| Catégorie : C   | Corps : Agent technique  |   |
| Direction : Télécoms  | Unité organisationnelle (centre ou service) : Agence Télécom<br>Cellule SAV mobile   |   |
| Place dans l'organigramme : N-3   | Nombre d'agents exerçant la fonction : 6<br>Nombre de postes à pourvoir : 6  |   |
| Nb d'agents permanents encadrés :   |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directs :</li> <li>• Indirects :</li> </ul>  |  |   |
| Missions  |  |   |
| Missions du poste :   |  |   |
| Assurer le SAV mobile et les renseignements téléphoniques (1012) de l'OPT auprès des clients résidentiels et professionnels   |  |   |
| Responsabilités principales du poste :  |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer l'assistance du réseau mobile</li> <li>- Assurer les renseignements téléphoniques et l'assistance téléphonique aux opérateurs internationaux</li> <li>- Garantir la bonne écoute et compréhension des sujets évoqués, la rapidité, qualité et exactitude des réponses apportées</li> <li>- Produire et diffuser pour les acteurs internes (commerciaux, service des dérangements, techniciens,...) les informations émanant des clients et favoriser leur bonne compréhension</li> <li>- Permettre ainsi un meilleur partage des responsabilités et une meilleure collaboration</li> <li>- Contribuer à l'identification et à la recherche de sources d'amélioration</li> <li>- Produire les auto-contrôles et autres activités permettant une meilleure maîtrise et couverture des risques</li> <li>- Rendre compte de l'activité sur tous les volets, l'analyser et en proposer à sa hiérarchie les enseignements et recommandations</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) et à conseiller ses collègues</li> <li>- Veiller au respect des attendus décrits dans les référentiels de fonction de l'OPT (Agents)</li> </ul> |  |   |
| Compétences :   |  |   |
| Savoir / Connaissance / Certification /diplôme requis   | Savoir-faire   | Comportement professionnel  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pratique de la langue anglaise,</li> <li>- Outils informatiques, applications métiers (AS400 – TCRM, UIC, base annuelle Ref@nn- PIM) et la suite MS 365</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir téléphoniquement une personne</li> <li>- Analyser un besoin, une problématique client</li> <li>- Ecouter</li> <li>- S'exprimer à l'oral</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aisance relationnelle</li> <li>- Etre diplomate</li> <li>- Réactivité</li> <li>- Sens de la pédagogie</li> <li>- Faire preuve de discrétion</li> </ul> |

