

TELECONSEILLER / OPERATEUR SUPPORT CLIENT (H/F)

Descriptif du poste

Nous recherchons pour un de nos clients, organisme de formation et de conseil basé à TOULOUSE, un(e) téléconseiller(ère)/opérateur(trice) support client.

Cette entreprise réalise des prestations de conseil et de la formation pour les acteurs médico-techniques de la santé à domicile que sont les Prestataires de Services et revendeurs de matériel médical (type PSDM / PSAD), les pharmacies ainsi que les établissements médico-sociaux. Une partie significative des formations est dispensée en mode e-learning (synchrone et asynchrone) permettant aux clients apprenants de se former à distance par le biais du digital.

Dans le cadre de vos fonctions, vous aurez pour principales missions :

Activités téléopérateur :

- Démarcher une base de clients /prospect.
- Proposer une offre de service packagée selon les standards de l'entreprise.
- Répondre aux objections de clients avec un argumentaire prédéfini
- Initialiser une préinscription de participation client aux prestations proposées.
- Suivre le processus de vente par téléphone jusqu'à sa conclusion.
- Mettre à jour la base de données clients si nécessaire.
- Prendre des rendez-vous pour les délégués commerciaux sur le terrain en complément des activités ci-dessus.

Activités support client :

- Répondre aux appels en se présentant et en demandant l'identité du client suivant une procédure préétablie et afficher son dossier sur l'écran d'ordinateur.
- Ecouter la requête du client et y répondre de manière pertinente.
- Assister avec pédagogie le client et lui offrir un conseil adapté à son contexte.
- Réaliser un support de qualité aux utilisateurs en diagnostiquant et corrigeant les dysfonctionnements décrits.
- Rediriger le client vers un autre service s'il y a nécessité pour débloquer une situation.
- Répondre aux e-mails entrants selon les indicateurs de la convention de services.

- S'occuper de tâches diverses telles que la création d'enquêtes de satisfaction, la mise à jour des données dans le système, ou encore mettre en place des opérations de fidélisation.
- Enregistrer les demandes des clients ainsi que le résultat des appels dans la base de données (FAQ).
- Accompagner l'installation et la configuration des données de connexion.

Profil recherché :

- Vous faites preuve d'empathie et d'une écoute active afin de comprendre les besoins des clients et proposer des solutions adaptées.
- Grâce à votre bonne élocution vous avez une communication fluide et compréhensible.
- Vous maîtrisez les outils informatiques pour enregistrer les demandes des clients et gérer les tâches.
- Vous avez une bonne capacité rédactionnelle qui vous permet de répondre aux mails de manière claire et concise.
- Vous appréciez le travail en équipe.
- Vous êtes méthodique, rigoureux et faites preuve d'une grande motivation.
- Vous gérez les situations stressantes avec calme et professionnalisme.
- Vous êtes force de propositions afin de toujours améliorer l'expérience client.

Vous êtes titulaire d'un bac+2 ou d'une équivalence en VAE. Vous pouvez justifier d'une ou plusieurs expériences dans la Hot Line Support Client et/ou en tant que téléconseiller.

Vous bénéficierez d'une formation complète sur le métier et les outils mis à disposition en amont de la prise de poste.

Informations complémentaires sur le poste et l'entreprise

- Secteur d'activité
 - o Organisme de Formation et Conseil
- Taille d'entreprise
 - o 10 collaborateurs
- Statut du poste
 - o Employé
- Type de contrat
 - o CDI
- Localisation
 - o Toulouse, Occitanie
- Rémunération
 - o A définir
- Démarrage
 - o Au plus tôt

Informations sur le cabinet de recrutement

PEPS Consultants est un cabinet de conseil spécialisé en gestion des ressources humaines intervenant auprès de toutes tailles d'entreprises et de tous secteurs d'activité. Notre équipe de Consultants spécialisés dans les activités de recrutement couvre tous les métiers.

contact@peps-consultants.fr

www.peps-consultants.fr

