

MISSIONS

1. Réception des appels
2. Déclenchement suivant critères
3. Suivi du dossier
4. Clôture du dossier
5. Envoi du dossier
6. Classement des comptes-rendus

RESPONSABILITES NIV 4

1 - METIER

Son rôle principal est de diagnostiquer et d'apporter des solutions aux incidents techniques rapportés par les utilisateurs du service de son client.

2 - SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Il fait part des dysfonctionnements et des non-conformités constatés à l'aide des fiches qualité,
Il prend en compte les dispositions définies dans le manuel des processus pour réaliser ses activités.

OPERATIONS CLES

1. Accueil téléphonique
2. Préparation pour le superviseur des documents pour l'évaluation des comptes-rendus et du respect de la norme.

COMPETENCES

Niveau de qualification : Baccalauréat, Baccalauréat professionnel, BEP

Expérience professionnelle souhaitée : 1 an d'expérience dans la gestion de la relation clientèle par téléphone

Connaissances particulières :

- De l'outil du téléphone
- Du langage télémarketing
- Une connaissance de l'environnement technique d'un immeuble constitue un atout.

Il doit avoir de bonnes facultés rédactionnelles.

ATTITUDES

Esprit d'équipe, disponibilité, réactivité, adaptabilité, assiduité, bonne élocution, sens relationnel, aptitude rédactionnelle.