



A pourvoir : Poste de **Téléconseiller Hotline H/F en CDI 35h par semaine pour la société ACCEFIL à TOURS (37)**

L'entreprise : Créé en 2014, ACCEFIL est le centre de contact à distance des entités de MNH GROUP. ACCEFIL assure la relation avec les clients des membres du GIE (groupement d'intérêt économique) Groupe afin d'accroître les synergies commerciales et la qualité de service pour leurs clients.

ACCEFIL emploie aujourd'hui près de 200 collaborateurs.

Vous aimez le contact téléphonique et le contact client. Vous avez le sens de l'écoute et souhaitez le mettre à profit. Dans le cadre d'une ouverture d'hotline 24/24 ; 7j/7, nous recherchons un téléconseiller Hotline H/F.

Les principales missions sont : informer, conseiller et orienter les interlocuteurs en fonction de leur problématique, assurer des actes de gestion simples suite à un appel, cibler les dysfonctionnements pour y apporter une réponse, prendre en charge des réclamations clients, transmettre toutes informations utiles à son responsable hiérarchique, faire remonter tout dysfonctionnement et proposer des améliorations pour contribuer à l'efficacité du service.

Poste en HOTLINE dans les créneaux horaires 24h/24 et 7j/7.

Les compétences :

Les principales compétences attendues sont : être parfaitement à l'aise avec les techniques de la relation téléphonique, appels entrants majoritairement, avoir une faculté d'écoute et une maîtrise de soi, faire preuve de rigueur et avoir une culture de l'orientation client. Avoir une appétence importante pour l'informatique (une expérience ou une connaissance du serveur Linux sera appréciée). L'utilisation des outils informatiques est indispensable afin de réaliser ses missions jusqu'au suivi d'appel. Formation à prévoir de quelques jours sur les produits et les outils.

Diplômes/ Expériences :

Une expérience professionnelle minimale dans les centres d'appel est un plus.
Pas de diplômes requis.

Salaire :

Salaire : 18180 euros annuel brut

Prise en charge de la mutuelle à 50%

Poste situé à TOURS.

Prise de poste : Dès que possible

Contact : recrutement@accefil.fr ou 02.34.36.91.89 et www.accefil.fr