



Fiche métier

AIDE-CHARGE(E) D'ASSISTANCE

*Assure en collaboration avec le chargé d'assistance le traitement des appels téléphoniques.
Effectue avec lui des prestations d'assistance dans le cadre des contrats.*

ACTIVITES

- Reçoit les appels des clients
- Analyse la demande au regard du contrat passé avec les clients, sous la responsabilité du Chargé d'Assistance
- Ecoute et conseille par téléphone sous la responsabilité du chargé d'assistance, effectue toutes les prestations nécessaires d'assistance et en informe le client, participe à la coordination, quelque soit son domaine d'activité
- Participe à l'échange des informations avec d'autres membres de l'équipe pour l'accomplissement de sa mission
- Codifie les prestations rendues et évalue le coût financier de l'opération.
- Clôture le dossier

CONTRAINTES LIEES A LA FONCTION

Horaires décalés, disponibilité

RESULTATS ATTENDUS

- 1/ Adéquation entre les prestations fournies et les demandes
- 2/ Fidélisation de la clientèle par la qualité d'accueil et des prestations
- 3/ Rapidité d'analyse

PROFIL

Connaissances indispensables : de la relation clientèle

Connaissances souhaitées : de l'assistance

Formation générale (en cas d'embauche externe) : Bac + 2 ou équivalent

Aptitudes requises : sens des contacts, capacité d'analyse, esprit d'équipe

Caractéristiques de la fonction : Apprentissage de la fonction de chargé d'assistance technique