



Fiche métier

CHARGE(E) D'ASSISTANCE

Assure le traitement des appels téléphoniques. Effectue la mise en place 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
- Coordonne les opérations, met en place de toutes les prestations d'assistance dans son domaine d'activité et en informe le client
- Assure l'échange des informations avec d'autres membres de l'équipe ou d'autres départements pour l'accomplissement de sa mission
- Codifie les prestations rendues et évalue le coût financier de l'opération
- Clôture le dossier
- Peut faire appel à un chargé d'assistance plus expérimenté ou à un Responsable d'Equipe pour toute difficulté.

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/ Rapport qualité-coût

PROFIL

Connaissances indispensables : en langues étrangères

Connaissances souhaitées : de l'assistance

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

Aptitudes requises : sens des contacts, capacité à prendre du recul, rigueur, esprit d'équipe

Caractéristiques de la fonction : représente la qualité du service rendu au client