

Date  
Janv.. 2017

PERFORMANCE **DIRECTE**  
humains | technologies | externalisation

## CONSEILLER CLIENTELE à distance H/F

Page 1 / 1

### 1. TITRE DU POSTE: **CONSEILLER CLIENTELE FR/ES**

Description du poste      Date:      Janvier 2017

Validation HR:      Visa:

Validation directeur :      Date:

DOMAINE:      **Opérations**

**REND COMPTE A: Responsable des Opérations  
(Manager)**

### 2. **MISSION**

La satisfaction du client est votre priorité. Pour le compte de clients votre mission sera de prendre en charge les appels sortants des clients/consommateurs.

Vous êtes parfaitement à l'aise avec le téléphone, le mail et les outils informatiques.

Profil : Doté d'un excellent relationnel, vous aimez travailler au téléphone et par mail.

Horaires : 35 heures réparties sur une amplitude horaire de 11h à 14h et de 16h45 à 19h45 ou 12h45 à 19h45 du lundi au vendredi et les samedi matin.

Cadre de travail : Entreprise à taille humaine basée sur Annecy, avec une équipe dynamique. Professionnalisme avec une bonne ambiance de travail !

Poste à pourvoir en février & mars  
CDD pouvant évoluer vers un CDI selon profil

#### • **PRINCIPALES RESPONSABILITES DU POSTE**

##### **Conseiller clientèle: 90%**

- Appels sortant auprès des particuliers et professionnels
- Forte amplitude horaire décalée sur des horaires de particuliers

##### **Divers : 10%**

- Réunion interne
- Réunion avec clients
- Mission interne diverse

Salaire : **1500€** pouvant évoluer selon les langues parlées  
primes + mutuelle + chèques déjeuners

**Date**  
Janv.. 2017

## CONSEILLER CLIENTELE à distance H/F

Page 2 / 1

### o PRINCIPALES COMPETENCES REQUISES

**Etudes / formation :** Formation commerciale ou en vente par téléphone- Bac à Bac + 2, expérience au téléphone requise de 6 mois

#### **Compétences fondamentales :**

- o Bonne aisance téléphonique, écrite et relationnelle
- o Capacité d'écoute, de reformulation et de synthèse rédactionnelle.
- o Autonome et organisé
- o Esprit d'équipe, personnalité dynamique et enthousiaste, souriant(e)
- o Aisance avec les outils téléphoniques, logiciels de la relation client (ex : CRM) & outils bureautiques, ( Excel, Word)

#### **Compétences considérées comme un plus :**

- o Anglais
- o Connaissance html, CSS, Javascript, Ftp
- o Capacité d'adaptation
- o Esprit de Responsabilité
- o Fibre commerciale

### 3. REPORTING

Responsable des opérations (Manager)

### 4. POSTE EN PLACE

Date:

:

### 5. DIRECTEUR

Nom:

Date:

Visa:

### 6. RESP RESSOURCES HUMAINES

Nom: Frédérique Thomas

E mail : fthomas@performancedirecte.fr