



chronopost

Poste : CHARGE DE CLIENTELE EN ASSISTANCE TECHNIQUE

Mission

Recueillir et traiter à distance les requêtes des utilisateurs en difficulté au regard d'une utilisation de logiciel informatique

Lien hiérarchique et/ou fonctionnel

- Lien hiérarchique : Dépend de : superviseur de la relation client
- Dépend de lui : Néant
- Lien fonctionnel : Autres services.

Principales responsabilités

- Gérer des demandes des utilisateurs par téléphone de manière optimale,
- Assister les clients en leurs apportant l'aide et le support nécessaire,
- Gérer et optimiser la relation client,
- Avant prise en charge de la mission, une formation complète est assurée pour préparation aux responsabilités qui seront confiées.

Compétences requises

- Formation initiale : BAC + 2 en INFORMATIQUE.
- Expérience professionnelle : 1 an dans un environnement service client ou similaire

Connaissances spécifiques requises

- Des connaissances approfondies en informatique
- Une bonne orthographe en français.
- Vous êtes bilingue en français avec pratique quotidienne récente.
- Vous recherchez un métier de contact, vous êtes souriant(e), posé(e) dans votre discours à l'oral, adaptable, capable d'empathie.
- Vous avez le sens de l'équipe et de l'entreprise.
- Vous Avez une pratique quotidienne des outils informatiques et sites internet.
- Vous avez un bon niveau de culture générale



chronopost

Qualités personnelles

- Sens de la courtoisie.
- Professionnalisme
- Sens d'analyse.
- Fibre commerciale.
- Organisation et rigueur.
- Aisance dans la communication orale et écrite.
- Orientation client.