******

***Téléopératrice***

# MISSION:

# Le Téléopérateur répond aux appels téléphoniques des administrés afin de leur apporter des conseils et solutions par téléphone.

# Son rôle est de rassurer, informer et répondre aux réclamations. Il enregistre en temps réel les demandes des administrés sur des logiciels spécifiques. Il se montre à l’écoute, réactif et diplomate

# POSITIONNEMENT DU POSTE:

# Liaisons hiérarchiques: Responsable Back Office

# ACTIVITES PRINCIPALES:

* Gérer les appels téléphoniques : recevoir, filtrer, renseigner, transcrire les messages, réorienter l’interlocuteur dans le respect de la charte Marianne,
* Assurer le bon accueil téléphonique et adapter son discours en fonction de l’interlocuteur,
* Assurer le conseil et la médiation sur les appels entrants,
* Faire état au coordonnateur qualité de tout dysfonctionnement pouvant porter préjudice à l’accueil des usagers,
* Proposer une solution d’assistance,
* Enregistrer l’ensemble des informations recueillies et les transmettre pour traitement selon les règles établies,
* Assurer la remontée des informations et des dysfonctionnements,
* Participer à la mise en œuvre des actions correctives et préventives,
* Renseigner les bases de données informatiques sur les résultats de l’appel.

# SAVOIR-FAIRE REQUIS:

* Outils bureautiques et environnement Web
* Maitrise de la langue française
* Recevoir et orienter les demandes dans le respect des normes en vigueur
* Travailler en équipe
* Gérer le stress

## *EXPÉRIENCE ET CONNAISSANCES EXIGÉES:*

* Expérience de 3 ans dans un poste de téléopératrice

# Comment postuler:

Envoyez votre CV par email **avant le jeudi 05 Mai 2022** sur **bnec@emploi.nat.tn** en précisant sur l'objet du mail "Téléopératrice"