

## OFFRE D'EMPLOI

### Téléopérateur (h/f)

Pour accompagner son développement, l'Institut pour la Santé de l'Ouest recrute 4 Télé Opérateurs, pour son site basé à Carquefou. Les postes sont à pourvoir dans le cadre d'un Contrat à Durée Déterminée de 6 Mois à temps plein (35h). Possibilité de pérennisation.

#### MISSIONS

---

- Assurer la promotion téléphonique de l'offre de service numérique, dédiée aux adhérents de la MSA (Mutualité Sociale Agricole)
- Assurer une information et une sensibilisation à la pratique de l'outil en ligne
- Assurer la gestion des appels entrants des adhérents, liés à l'offre de service
- Assurer un appui à l'utilisation du service en ligne
- Assurer la gestion et le traitement de son fichier client (adhérents MSA)
- Formaliser par écrit l'échange téléphonique
- Travailler en étroite collaboration avec les interlocuteurs internes et externes

#### PRINCIPALES ACTIVITES

---

##### • Appels sortants

- Assurer la gestion de l'appel sortant selon le processus interne
- Assurer la présentation de l'offre de service numérique et l'inscription de l'adhérent
- Répondre aux différentes questions et venir en appui de l'adhérent

##### • Appels entrants

- Assurer la gestion de l'appel entrant selon le processus interne
- Assurer un appui commercial et technique auprès de l'adhérent

##### • Assurer la gestion et le traitement de son fichier client

##### • Assurer un reporting régulier, selon les indicateurs demandés

##### • Communiquer avec tous les interlocuteurs internes et externes

##### • Assurer une relation client de qualité

#### CONNAISSANCES ET APTITUDES REQUISES

---

- Titulaire d'un diplôme de niveau Bac à Bac+2 : Commerce ou Accueil Relation Client
- Excellent relationnel exigé – Compétences commerciales
- Aisance téléphonique
- Capacité d'analyse et rigueur
- Aisance à l'utilisation de l'informatique – Capacités rédactionnelles
- Travailler dans un esprit de qualité services clients
- Gout du challenge

#### AUTRES INFORMATIONS

---

- Démarrage : Février 2019 (formation interne)
- Rémunération : 1536 € brut mensuel
- Horaires : 12h30 – 20h00 (Lundi au Vendredi)

Les personnes intéressées devront adresser leur candidature à la :

**Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Loire Atlantique**  
à l'attention de Madame Laure GELIN  
[lgelin@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:lgelin@artisanatpaysdelaloire.fr) – 02 51 13 83 47



**Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat**

Région Pays de la Loire  
Loire-Atlantique