

Téléconseiller (H/F)

95800 Cergy [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 Contrat de travail temporaire

 Dès que possible

 Durée : 18 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

Aujourd'hui, 5e acteur sur le marché du travail et de l'emploi en France, Actual group est un groupe français, à la vision résolument humaniste, qui milite chaque jour pour faciliter le droit au travail pour tous. Organisé autour de 4 métiers - travail intérimaire, recrutement, accompagnement et formation - le groupe est n° 1 de l'intérim d'insertion en France.

Le poste

Poste : Employé centre d'appel téléconseiller (h/f)

Nous recherchons des téléconseiller(e)s dynamique pour rejoindre notre équipe à Cergy (95800 FR). Ce poste est à pourvoir pour du long terme, avec un début prévu dès que possible.

Vos missions principales incluent :

- Assurer la prise en charge des contacts synchrones (téléphone) et asynchrones (courriers, emails, etc.).
- Analyser les demandes des clients pour identifier leurs besoins.
- Rechercher des réponses appropriées avec les outils à disposition.
- Informer le client : orienter, proposer, suggérer et conseiller.
- Historiser chaque interaction dans le CRM et/ou les outils internes.
- Remonter les informations de terrain à la hiérarchie.
- Veiller au respect et à la qualité de service.
- Appliquer les consignes transmises par la hiérarchie.

Vous participerez également à des missions complémentaires :

- Réaliser des actions de tutorat auprès d'autres conseillers.

- Participer à des activités de back office, selon les besoins du service.

Le contrat est à temps plein avec une durée hebdomadaire de 35 heures.

Le profil recherché

Le poste d'Employé centre d'appel téléconseiller (h/f) requiert une expérience de 1 à 2 ans dans le domaine. Le candidat idéal doit démontrer une maîtrise des compétences clés suivantes :

Compétences en communication : Capacité à communiquer efficacement et clairement avec les clients.

Gestion du stress : Aptitude à gérer les situations stressantes avec calme et professionnalisme.

Résolution de problèmes : Compétence à identifier rapidement les problèmes des clients et à proposer des solutions adéquates.

Adaptabilité : Flexibilité pour s'adapter aux divers besoins des clients et aux changements de procédure.

Le candidat doit être motivé, rigoureux et capable de travailler en équipe pour atteindre les objectifs fixés.