

Chargé d'accueil d'assistance

Autres dénominations rencontrées

Hôte ; Chargé d'accueil téléphonique



- Reçoit, identifie et oriente les communications téléphoniques sur les plateaux d'assistance ou vers les services concernés de l'entreprise

Métier **fortement transformé**

- Digitalisation accrue des relations avec les clients / bénéficiaires (préremplissage des dossiers, enregistrement des factures automatique, ...)
- Attribution de nouvelles tâches en lien avec la pré-déclaration de sinistre



Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

Activités principales



Réception d'une demande

- Réceptionne les demandes via des appels téléphoniques, des canaux numériques ou en face à face destinées à l'Assistance ou non concernant des nouveaux dossiers, des dossiers en cours, des demandes de renseignements
- Accueille et identifie les interlocuteurs
- Dirige l'interlocuteur dans sa démarche en posant les questions adaptées
- Procède à des préouvertures de dossier : saisit une partie des informations nécessaires aux chargés d'assistance pour la gestion du dossier-

Qualification d'une demande

- Détermine le motif de l'appel, son degré d'urgence et la nature d'assistance concernée
- Recherche des coordonnées ou des informations sur les dossiers en réponse aux demandes
- Situe le client dans la chaîne du parcours client ou réoriente le client
- Transmet l'appel téléphonique à la personne ou au service concerné
- Tient à jour les fichiers de coordonnées internes
- Connait l'offre et les différents services proposés au sein des groupes auxquels les sociétés d'Assistance peuvent appartenir



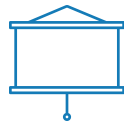
Compétences

Compétences métier



- Orienter le client/bénéficiaire vers le canal pertinent pour effectuer sa démarche
- Gérer une relation client multicanale en maîtrisant l'adéquation canal / interlocuteur / message
- Synthétiser, enregistrer et transmettre la demande à la personne ou au service concerné
- Caractériser une demande et son origine pour l'orienter vers l'interlocuteur approprié
- Guider le client/bénéficiaire à distance dans son utilisation des services numériques de l'entreprise
- Analyser le besoin d'assistance technique du client/bénéficiaire en s'adaptant à ses capacités et attentes
- Assurer l'enregistrement des informations relatives aux dossiers traités dans le système d'information
- Savoir établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance
- Connaître les métiers de l'entreprise, ses activités et son offre commerciale
- Connaître les contrats pour fournir des informations de premier niveau

Compétences transversales



- Maîtriser les outils informatiques de travail collaboratif
- Savoir hiérarchiser les priorités en fonction de leur degré d'urgence
- Savoir gérer les tensions, les conflits
- Identifier et comprendre les besoins des clients internes ou externes pour y apporter une solution appropriée
- Connaître les outils informatiques spécifiques à son domaine d'activité et/ou de son entreprise
- Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères
- Savoir analyser et faire la synthèse d'une situation
- Savoir présenter une idée en utilisant un langage clair et concis, à l'oral comme à l'écrit

Devenir Chargé d'accueil d'assistance



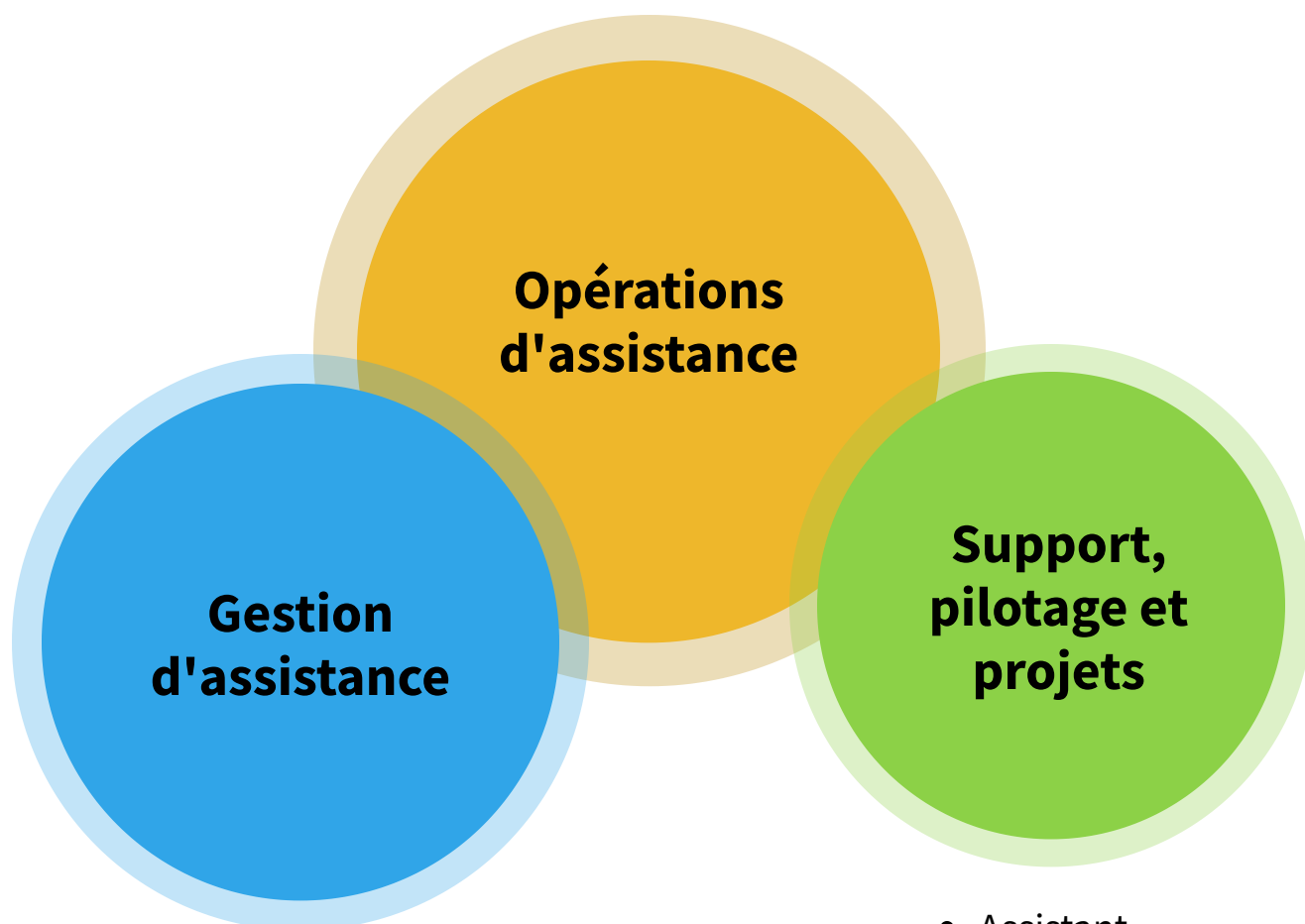
- Niveau Bac ou équivalent acquis par l'expérience
- Expérience professionnelle ou stage en entreprise, de préférence dans un emploi d'accueil téléphonique ou en relation avec le public, par exemple dans une branche proche, telle l'assurance



Les passerelles envisageables

Par métiers

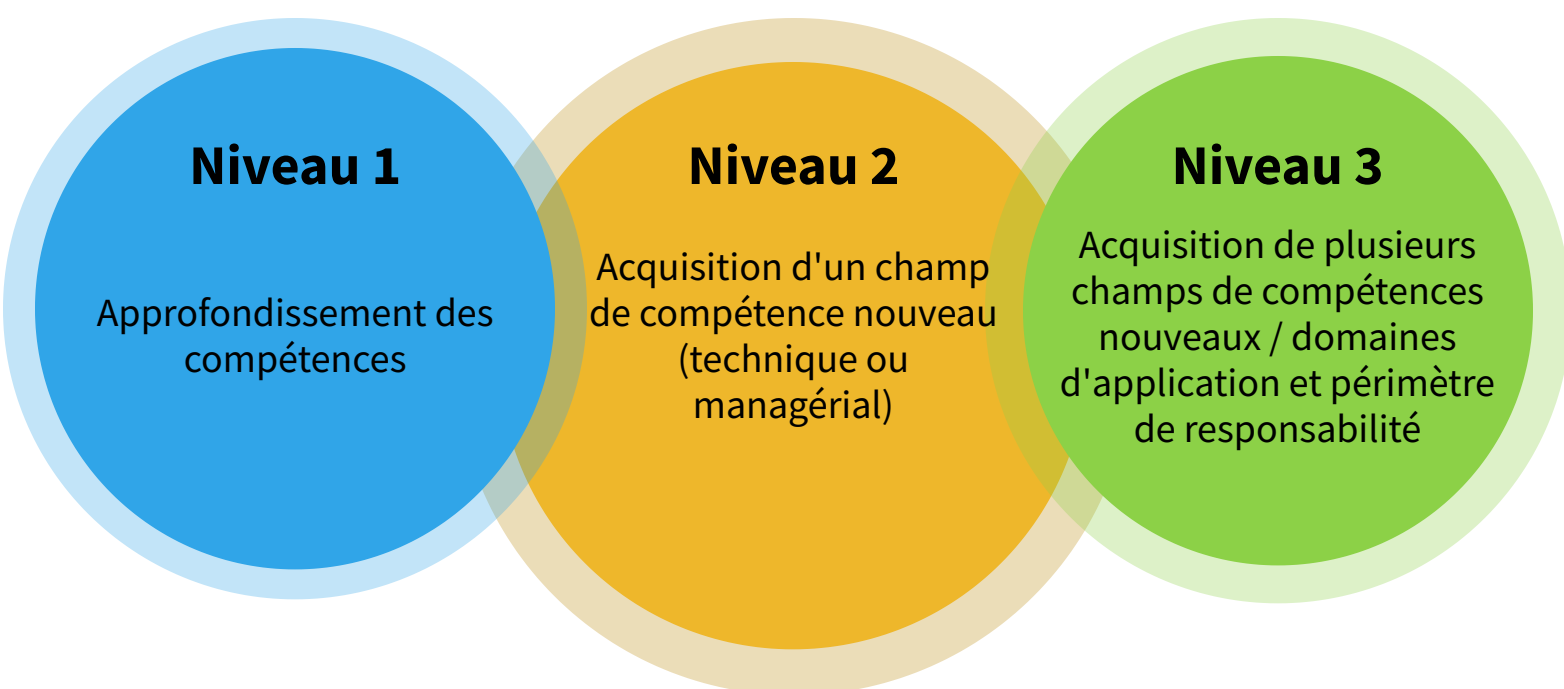
- Chargé d'assistance
- Chargé de conciergerie
- Assistant administratif de plateaux



- Gestionnaire de dossiers d'assistance
- Chargé de réclamations clients
- Gestionnaire de factures prestataires

- Assistant

Par niveaux



- Chargé d'assistance

- Assistant administratif de plateaux
- Gestionnaire de dossiers d'assistance
- Gestionnaire de factures prestataires

- Assistant
- Chargé de conciergerie
- Chargé de réclamations clients