

CHARGE D'ACCUEIL D'ASSISTANCE F/H

0101

Appellations les plus courantes

- Standardiste, hôte d'accueil, chargé d'accueil téléphonique, technicien du standard

Missions

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

Son environnement

Famille de métier

- 01 - Opérations d'Assistance

Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses :	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

Environnement de travail

- Le métier s'exerce sur une plate-forme téléphonique ou un plateau d'assistance
- Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

Les activités

Réception d'une demande

- Réceptionne les demandes via des appels téléphoniques, des canaux numériques ou en face à face destinés à l'Assistance ou non concernant des nouveaux dossiers, des dossiers en cours, des demandes de renseignements
- Accueille et identifie les interlocuteurs
- 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

Participation à l'intégration des nouveaux chargés d'accueil

- Réalise le tutorat, le monitorat et la formation d'autres chargés d'accueil

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 101 Chargé d'accueil d'assistance »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Assistance	SF105	Gérer la relation client/ bénéficiaires et/ou prestataires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement adaptées au canal
Assistance	SF126	Synthétiser, enregistrer et transmettre un premier niveau d'information aux bénéficiaires, clients et prestataires
Connaissance assistance	CT201	Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise
Aptitudes	A101	Sens du service client
Aptitudes	A105	Capacité à hiérarchiser les priorités

Les compétences

Savoir-faire

- **Gérer la relation client/ bénéficiaires et/ou prestataires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement adaptées au canal de communication mobilisé (écrit, oral, visioconférence...)**
- Questionner le client/bénéficiaire pour qualifier le contact et situer le contact dans la chaîne du parcours client
- **Synthétiser, enregistrer et transmettre la demande(ou l'information) aux bénéficiaires, clients et prestataires**
- Synthétiser, enregistrer et transmettre la demande à la personne ou au service concerné
- Orienter le client/bénéficiaire vers l'application numérique utile pour effectuer sa démarche si pertinente
- Guider le client/bénéficiaire à distance sur les différents services, fonctionnalités ou applications numériques et sur les systèmes de navigation simultanée
- Appréhender les applications et usages nouveaux permis par les outils numériques et les profondes mutations dans la relation client et les exigences de ces derniers en termes d'accessibilité aux informations et services
- Prendre en compte la capacité des clients à comparer les informations
- Mobiliser le canal de communication digital le plus adapté en fonction du message, du destinataire, du délai à respecter et des procédures en vigueur
- Rédiger des messages ou des tchats clairs, concis
- Assurer l'enregistrement des informations relatives aux dossiers traités dans le système d'information
- Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)

Connaissances

- **Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise**
- Connaissance des contrats pour fournir des informations de premier niveau
- Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères

L'accès au métier

Aptitudes

- **Sens du service client**
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- **Capacité à hiérarchiser les priorités**
- Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités

Niveau de formation, expérience

- Bac ou niveau 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.

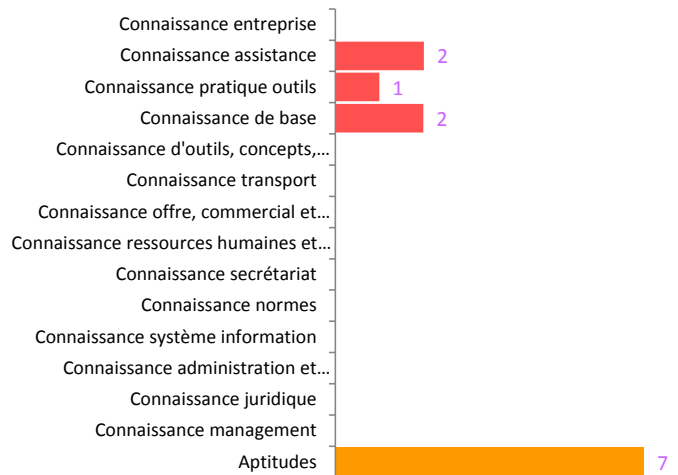
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 101 Chargé d'accueil d'assistance » comprend 12 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

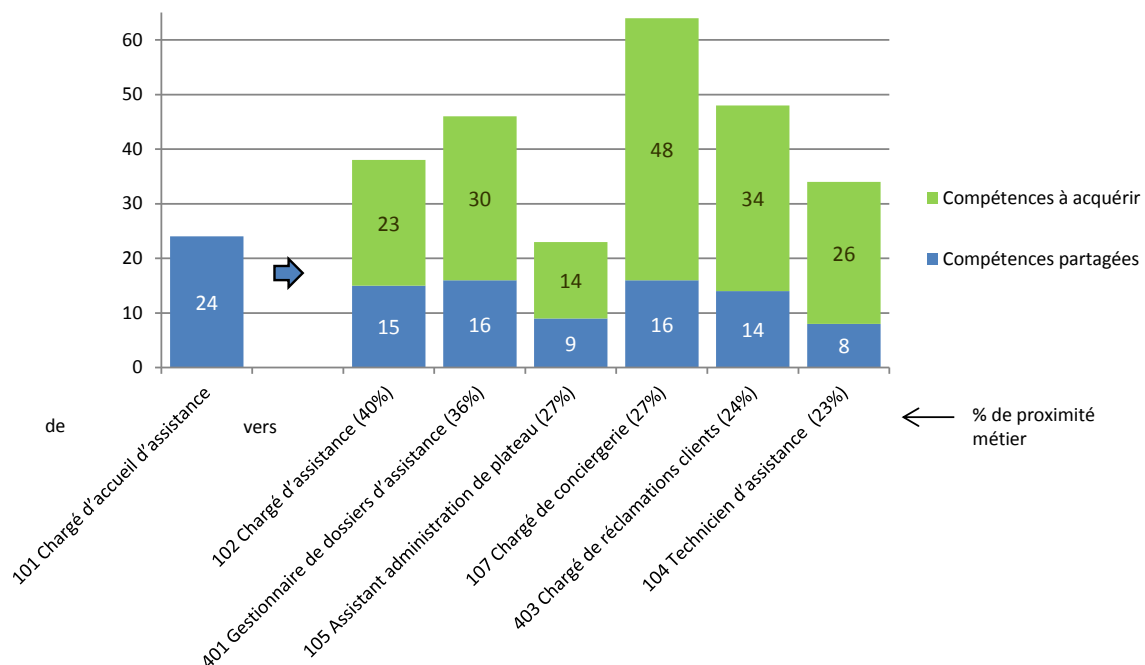


Le métier « 101 Chargé d'accueil d'assistance » comprend en outre 12 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 304. Formateur d'assistance
- 402. Gestionnaire de factures prestataires