

# Chargé d'assistance



## Autres dénominations rencontrées

Aide chargé d'assistance



- Prend en charge les appels des bénéficiaires / clients en difficulté en France ou à l'étranger pour une demande d'assistance puis met en œuvre et coordonne les moyens à sa disposition pour apporter la solution d'assistance adaptée, dans le respect du contrat souscrit

## Métier **fortement transformé**

- Digitalisation accrue des relations avec les clients / bénéficiaires (échange de documents via cloud, ...)
- Positionnement plus important sur des fonctions de conseil et de vente



Le métier peut s'exercer 7 jours sur 7 et 24h/24

## Activités principales



### Réception d'une demande

- Réceptionne les demandes d'assistance via les canaux numériques ou en face à face : accueille et identifie les bénéficiaires / clients
- Ouvre les dossiers d'assistance sur l'outil informatique ou autre support adapté
- Identifie les contrats, vérifie les garanties

### Qualification d'une demande

- Analyse la situation, le contexte ; apprécie l'importance de l'incident, le degré d'urgence et les besoins immédiats.
- Analyse les différentes possibilités de réponses dans le cadre des moyens définis par le contrat.
- Situe le bénéficiaire / client dans la chaîne du parcours client ou le réoriente le cas échéant
- Transmet les demandes complexes vers l'interlocuteur idoine (supérieur hiérarchique...)

### Identification et mise en œuvre d'une solution d'assistance

- Choisit les solutions d'assistance adaptées et propose si nécessaires et si possible différentes alternatives aux bénéficiaires / clients, dans la limite de son domaine de responsabilité
- Informe le client ou le bénéficiaire de la suite donnée et/ou à donner au dossier
- Recherche les prestataires et met en œuvre les prestations
- Suit le bon déroulement des opérations d'assistance
- Détermine les montants de prise en charge
- Rédige les éléments de situation et les éventuelles consignes pour la finalisation des dossiers
- Contrôle et valide des factures de prestataires

## Participation à l'amélioration du service

- Remonte toute information en rapport avec la qualité de service

## Expertise et accompagnement

- Peut fournir un appui technique aux autres chargés d'assistance
- Traite les demandes complexes et en partie les réclamations
- Accompagne la montée en compétence des nouveaux chargés d'assistance



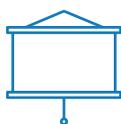
# Compétences

## Compétences métier



- Synthétiser, enregistrer et transmettre un premier niveau d'information aux bénéficiaires et clients
- Gérer une relation client multicanale en maîtrisant l'adéquation canal / interlocuteur / message
- Analyser le besoin d'assistance technique du client/bénéficiaire en s'adaptant à ses capacités et attentes
- Sélectionner les options de réponse à une demande en fonction des garanties contractuelles et du contexte
- Identifier les contraintes particulières du client/bénéficiaire pouvant justifier d'une adaptation des règles de l'entreprise dans les limites prévues
- Déterminer les solutions d'assistance technique adaptées dans les meilleurs coûts, délais, qualité de service possibles
- Organiser la réponse à la demande en optimisant coût et qualité
- Mandater les prestataires
- Contrôler et valider devis et factures relatifs aux dossiers traités
- Analyser les réclamations pour prendre ou proposer une décision
- Traiter des documents techniques relevant de son champ d'intervention
- Connaître les techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance
- Identifier les principales caractéristiques du pays et/ou de la région concernée par la demande d'assistance
- Tester et contrôler les nouvelles applications informatiques dans son périmètre

## Compétences transversales



- Connaître l'organisation de son entreprise et son fonctionnement
- Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères
- Savoir présenter une idée en utilisant un langage clair et concis, à l'oral comme à l'écrit
- Identifier et comprendre les besoins des clients internes ou externes pour y apporter une solution appropriée
- Faire preuve de réactivité et d'adaptabilité
- Savoir traiter les situations d'urgence
- Savoir gérer les situations difficiles et prendre du recul émotionnel
- Savoir gérer les tensions, les conflits

## Devenir chargé d'assistance



- Bac à Bac + 2 ans ou niveau équivalent acquis par l'expérience
- Un CQP "chargé d'assistance" est en cours d'enregistrement



# Les passerelles envisageables

## Par métiers

- Assistant de maîtrise d'ouvrage

- Chargé de conciergerie
- Support technique d'assistance
- Manager de proximité d'assistance

- Gestionnaire de réseau prestataires
- Animateur de réseau prestataires

**Réseaux de prestataires**

**SI et transformation digitale**

**Opérations d'assistance**

**Commercial, marketing et communication**

**Support et organisation d'assistance**

**Gestion d'assistance**

- Chargé de gestion commerciale
- Commercial clients entreprises

- Formateur d'assistance
- Coordinateur opérationnel de plateaux
- Chargé de méthodes et de procédures
- Planificateur / Prévisionniste

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

## Par niveaux

**Niveau 1**

Approfondissement des compétences

**Niveau 2**

Acquisition d'un champ de compétence nouveau (technique ou managérial)

**Niveau 3**

Acquisition de plusieurs champs de compétences nouveaux / domaines d'application et périmètre de responsabilité

- Chargé de conciergerie
- Formateur d'assistance
- Gestionnaire de dossiers d'assistance
- Gestionnaire de factures prestataires
- Chargé de réclamations clients
- Commercial clients entreprises
- Support technique d'assistance
- Manager de proximité d'assistance
- Coordinateur opérationnel de plateaux
- Chargé de méthodes et de procédures
- Planificateur / Prévisionniste
- Gestionnaire de réseau prestataires
- Chargé de gestion commerciale
- Animateur de réseau prestataires
- Assistant de maîtrise d'ouvrage