



Le groupe Webhelp, opérateur international de centres de contact, traite chaque mois 2,5 millions de contacts en mode multi-canal pour des clients prestigieux.

Créé il y a 10 ans, et présent en Roumanie, au Maroc et en France, le groupe connaît une croissance exceptionnelle qui le place aujourd'hui au premier rang des opérateurs de centre de contact offshore.

Regroupant plus de 7000 collaborateurs sur l'ensemble de ses sites dont 1500 en France, le groupe évolue constamment dans le respect de ses valeurs que sont la culture du résultat, les exigences opérationnelles, l'esprit d'équipe et l'engagement de développement durable.

Afin de compléter ses équipes, le site Webhelp de Montceau les mines, ouvert en 2009, recrute un(e):

HOTLINER / CONSEILLER CLIENT (H/F)

Rattaché à un superviseur, vous êtes responsable de la bonne exécution des prestations client qui seront exercées via des appels téléphoniques entrant.

Missions

- Vous exécutez ces prestations dans les domaines suivants :

- Service clients : assistance technique à des abonnés, gestion de compte, gestion des réclamations, renseignements produits.

Pour cela, vous vous engagez à :

- atteindre simultanément les objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés par votre hiérarchie, et maîtriser les connaissances métier, les outils et les procédures du client Webhelp,
- assurer une bonne gestion de la relation client,
- informer les responsables hiérarchiques de tout dysfonctionnement,
- remonter les informations terrain,
- participer aux réunions de travail, aux entretiens individuels ou collectifs pour optimiser la qualité de service et l'organisation interne,

Profil

- Niveau Bac et plus souhaité
- Expérience en télévente et/ou relation client
- Expérience en hotline et/ou fibre assistance technique
- Excellente maîtrise écrite et orale du français
- Dynamisme, goût du challenge, résistance au stress et esprit d'équipe
- Aisance verbale et rédactionnelle,
- Connaissance d'internet,
- Aisance sur Word, Excel,
- Grande disponibilité horaire - du lundi au samedi
- Formation Webhelp et métier en interne à compter du 8 septembre.

Conditions d'embauche : Poste à temps plein, CDD 6 mois, embauche possible, démarrage au 08/09/10

Salaire : fixe + part variable trimestrielle ancienneté >6 mois

Merci d'adresser CV et LM à Virginie Buyze, chargée de recrutement : vbuyze@webhelp.fr, sous référence « OECCC+0910 »
Webhelp Montceau - 16 rue St Eloi - Zone des équipages - 71300 Montceau les mines