



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 5000 collaborateurs sur l'ensemble de ses sites dont 1000 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):

CONSEILLER CLIENT (H/F)

Rattaché à un superviseur, vous êtes responsable de la bonne exécution des prestations client qui peuvent être exercées via différents canaux (téléphone, courrier, courriel, chat, ...).

Missions

- Vous exécutez ces prestations dans les domaines suivants :

- Service clients : assistance technique, gestion de compte, gestion des réclamations, service commercial entrant, acquisition, prise de commande, anti-churn et rétention,
- Développement commercial sortant : télévente, gestion de portefeuille "B to B", fidélisation, anti-churn et rétention, recouvrement, activités connexes
- Autres prestations : gestion documentaire, monitoring de site internet...

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 fibre commerciale
- Expérience en hotline et/ou fibre assistance technique
- Excellente maîtrise écrite des langues concernées
- Dynamisme, goût du challenge, résistance au stress et esprit d'équipe
- Aisance verbale et rédactionnelle,
- Connaissance d'internet,
- Maîtrise de Word, Excel,

- Grande disponibilité horaire - amplitude du site 7j/7 et 24h/24
- Formation Webhelp et métier en interne

Conditions d'embauche : Poste à temps plein, CDD 6 mois, embauche possible, démarrage au 05/08/10

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+0810 »
Webhelp Montceau - 16 rue St Eloi - Zone des équipages - 71300 Montceau les mines