

CONSEILLER RELATION CLIENT H/F

PARIS VIII^{ème}



Kertel Groupe est un groupe en perpétuelle évolution qui apporte des solutions Télécoms et informatiques aux entreprises.

Son entité Kertel Entreprises recherche un(e) **Conseiller(e) Relation Client H/F**.

Responsabilités et missions :

Vous intégrerez une équipe de conseillers clientèles dont le savoir-faire et la diversité de ses expertises sont un atout majeur pour établir des relations de qualités avec nos clients.

En réception d'appels, vous êtes chargé d'apporter conseil et assistance à nos clients et prospects. Vous êtes l'interface entre les différents services et assurez le support administratif et commercial pour les demandes les plus courantes.

- Réception d'appels ;
- Accueil du client ;
- Réception de mails ;
- Emission de mails (réponses aux mails, information, conseil, etc) ;
- Prise, vérification et maj des coordonnées ;
- Qualification des demandes ;
- Ouverture d'un ticket ;
- Conseil et assistance ;
- Escalade ou traitement selon les périmètres qui seront définis suivant la nature de la demande ;
- Emission d'appels (campagnes de satisfaction, information, etc).

Qualifications et compétences :

Titulaire d'un Bac+2, vous justifiez idéalement d'une expérience chez un opérateur de télécommunication d'au moins 1 an.

Vous avez une expérience en Call Center/ Plateforme.

Vous êtes organisé(e), autonome et doté(e) d'une forte capacité d'adaptation.

Vous êtes à l'aise au téléphone, votre élocution est parfaite et vous avez un bon relationnel.

Vos qualités relationnelles et rédactionnelles accompagnées de votre réactivité vous permettront de mener à bien les missions qui vous seront confiées.

Par votre implication, vous contribuez à la démarche continue d'optimisation de l'organisation et des process qualité.

Avantages :

Lieu de Travail : Paris 8^{ème}.

Contrat : CDI Temps Plein - Statut Non Cadre.

Un salaire fixe selon niveau d'expérience.

