



1 CHARGE-E DE COORDINATION ET D'INFORMATION CLIENTS

FINALITES

- Accueillir les clients en présentiel ou à distance.
- Contribuer à la fiabilité des informations et à la qualité de la relation client.

MISSIONS PRINCIPALES

Rattaché.e au manager opérationnel, vous mettez en œuvre les activités suivantes :

- 1. Accueillir les clients, gérer leurs demandes et les rendez-vous en face-à-face ou à distance**
 - ➔ Assurer l'accueil physique ou téléphonique des clients, prendre en charge l'ensemble de leurs demandes
 - ➔ Orienter physiquement les clients en fonction de rendez-vous
 - ➔ Alerter la hiérarchie en cas de difficulté dans la gestion des flux
 - ➔ Réaliser des appels sortants en appui du consultant relations entreprises
- 2. Informer les clients et les guider pour l'utilisation optimale des services de l'Apec**
 - ➔ Renseigner les clients sur l'offre de services et les outils de l'Apec
 - ➔ Orienter les clients vers les interlocuteurs internes et externes identifiés
 - ➔ Assurer la promotion des services de l'Apec
- 3. Assurer le traitement des informations clients et leur traçabilité**
 - ➔ Mener les actions nécessaires au suivi de la relation clients
 - ➔ Renseigner les systèmes d'information et mettre à jour les bases de données nécessaires à l'activité
 - ➔ Vérifier la fiabilité des informations clients

PREREQUIS PROFESSIONNELS

1. Formation ou niveau de connaissances équivalent à Bac+2
2. Expérience de 2 ans minimum en accueil et relations clients, en face-à-face et à distance
3. Maîtrise des outils de la relation clients, des techniques de prise de rendez-vous, des outils bureautiques
4. Très bonne élocution et très bonnes qualités rédactionnelles

L'emploi requiert également de :

- Développer une approche proactive
- Connaître et comprendre l'Apec dans son environnement et sa stratégie
- S'adapter
- Piloter son activité
- Rédiger
- Accueillir
- Ecouter
- Questionner



- Traiter les données
- Appliquer des processus et des protocoles