

## TÉLÉCONSEILLER.ÈRE

Au sein d'une plateforme téléphonique constituée d'une centaine de téléconseillers, vous assurez l'accueil téléphonique des clients de l'Assurance Maladie (assurés sociaux, professionnels de santé et employeurs). Vous aurez pour missions de les renseigner et de les conseiller dans l'exercice de leurs droits et obligations au regard de la législation, afin de leur faciliter l'accès aux différentes prestations.

### Les tâches à effectuer :

- ✓ Assurer la prise en charge des appels entrants de premier niveau sur les domaines de l'Assurance maladie auprès de l'ensemble des publics en analysant les demandes clients,
- ✓ Conseiller, renseigner et informer sur la législation de l'Assurance Maladie et les démarches à effectuer,
- ✓ Cibler et orienter les demandes, en cas de nécessité, vers d'autres services internes ou vers les partenaires de l'organisme,
- ✓ Promouvoir les offres de service, notamment le site « ameli.fr » et le DMP (Dossier Médical Partagé) afin de faciliter l'accès à certaines informations et démarches des assurés,
- ✓ Enregistrer et reporter l'activité sur un logiciel interne de suivi des appels.

### Les prérequis

- ✓ Être titulaire d'un bac+2
- ✓ Avoir une première expérience professionnelle en relation client à distance
- ✓ Avoir le sens de l'écoute et du service client
- ✓ Aisance relationnelle, rigueur et diplomatie
- ✓ Qualités d'expression orale et écrite
- ✓ Maîtrise des situations difficiles
- ✓ Maîtrise de l'outil informatique et facilité à naviguer sur différents logiciels.

### Les formations

1 semaine de formation est prévue en début de contrat afin d'acquérir les techniques de prise d'appel ainsi que les connaissances relatives à la législation de la Sécurité Sociale nécessaires pour donner un premier niveau de réponses aux questions des assurés.

Cette formation sera complétée par un accompagnement de proximité et par d'autres modules dans les 6 mois suivant l'embauche.

### Le contrat

Mission de front-office sur la plateforme de Montrouge (92).

CDI de droit privé

36h hebdomadaires (7h12 par jour)

Amplitude horaire : du lundi au vendredi de 08h30 à 17h30 (2 ouvertures et 5 fermetures de la plateforme à assurer par semaine).

Rémunération : 1735€ brut mensuel + 13<sup>e</sup> mois + allocations vacances (équivalent à un 14<sup>e</sup> mois, réparti sur le mois de mai et de septembre) + prime d'intéressement annuelle sous condition de présence.

Avantages complémentaires : mutuelle, chèque déjeuner (9,20€), comité d'entreprise, ....

### Pour candidater

Contactez votre conseiller.ère Mission Locale de Paris