

Conseiller relation clientèle ADV/SAV H/F
4 Rue Albert Camus, 90000 Belfort, France
Temps plein

Description de l'entreprise

L'agence So'One de Belfort

Implanté à Belfort, notre agence s'appuie sur l'expertise d'une Entreprise des Services et du Numérique créée en 2000 (anciennement ESDI).

Forte de plus de 20 ans d'expérience dans la **gestion des services informatiques et de la relation client**, l'agence So'One de Belfort et ses 300 collaborateurs mettent en œuvre leur expertise pour accompagner les entreprises dans l'évolution de leur métier et améliorer leur performance.

L'agence So'One de Belfort se met au service de plus d'une **soixantaine d'entreprises de secteurs variés** : grande distribution, services, industrie, éditeurs de logiciels...pour offrir une assistance technique à leurs clients et collaborateurs et assurer la gestion de leur relation clientèle.

Le groupe Sogetrel

So'One est une marque du Groupe Sogetrel, spécialisé dans les services aux infrastructures numériques et équipements connectés.

Il contribue à la qualité de vie des citoyens, à la performance des entreprises et à la durabilité des territoires au travers de 3 grandes missions :

CONNECTER : construction de réseaux de communication fixes et mobiles.

INTEGRER : intégration de solutions connectées (smart city, smart building, bornes interactives, vidéoprotection, IOT...).

EXPLOITER : services d'installation, de support et de maintenance des réseaux et des solutions numériques des entreprises (interventions sur site, help desk, infogérance ...).

Description du poste

Le poste de Conseiller Hotline Service Client

Après un parcours de formation interne permettant de se familiariser avec nos outils et notre méthodologie, vos principales missions seront d'accompagner nos clients dans leur demande, de les orienter et leur apporter des réponses adaptées.

Cela comprend :

- La prise en charge des appels entrants/ sortants et chat des particuliers et/ou professionnels
- L'accueil et la réponse aux sollicitations
- Planification rdv selon procédure

- Saisie de compte rendu technique par mail ou par téléphone
- Accompagnement des utilisateurs finaux (demandes commerciales , renseignements,...)
- La qualification et la formalisation des demandes

Qualifications

Prêt(e) à vous investir durablement, vous disposez d'un excellent discours client et vous êtes à l'aise au téléphone.

Rigoureux(se) et dynamique, vous avez le sens du service et d'excellentes capacités relationnelles !

Les connaissances techniques attendues

- Maîtrise des outils bureautiques et vous avez de bonnes capacités rédactionnelles

Les expériences appréciées

- Une expérience dans le domaine de la relation client serait un plus pour ce poste !

Informations supplémentaires

Informations supplémentaires

- **CDD** de 6 mois (possibilité de renouvellement en vue de CDI)
- **Salaire** : SMIC + Avantages (décrits plus bas)
- **Amplitude horaire** : du lundi au vendredi, horaires de journée (horaire moyen type : 9h-18h)
- Très occasionnellement (1 semaine tous les 3 mois environ) : prise de poste à 7h ou fin de poste entre 20h et 21h
- 1 samedi sur 3-4 travaillé (suivant période et roulement de planning, avec un jour de repos dans la semaine)
- Planning par roulement avec visibilité des plannings sur 4 semaines

Nos avantages

- Prime variable mensuelle
- Prime de participation
- Prime « vacances »
- Prime de parrainage interne
- Charte télétravail (possibilité sous conditions)
- Carte Swile – titres restaurant
- Mutuelle d'entreprise avantageuse & gratuite pour la famille
- Parcours de formation et accompagnement personnalisé à l'intégration

Pourquoi postuler chez So'One ?

- L'inclusion fait partie de nos priorités : engagement sur l'égalité des sexes et sur la diversité, ouverture aux profils autodidactes
- Le bien-être de nos collaborateurs est primordial : proposition de séances de relaxation sur le temps de travail, locaux agréables avec espaces de détente, baby-foot, terrasse extérieure...
- Les attitudes écoresponsables sont encouragées dans le cadre de sa politique RSE – Responsabilité Sociétale des Entreprises : économie d'énergie, diminution des impressions, recyclage, réflexion sur le cycle de vie du matériel informatique
- La vie interne est régulièrement animée : organisation de moments conviviaux et de challenges entre collègues