

Téléconseiller(ère)

La **Mutuelle Générale de l'Economie et des Finances** (MGEFI) assure la protection complémentaire en santé et prévoyance de plus de 330 000 personnes, agents actifs et retraités de la fonction publique. 85% de ses adhérents se déclarent satisfaits des services.

La MGEFI, acteur du monde de l'économie sociale et solidaire, défend des valeurs mutualistes et veille à préserver l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle de ses collaborateurs.

Référencée pour la deuxième fois consécutive en 2017, comme le seul opérateur de protection santé des agents du ministère de l'Economie et des Finances, la MGEFI est engagée dans un projet de transformation à horizon 2023.

Inscrite dans une dynamique de développement et d'innovation, la MGEFI fait partie du groupe VYV, 1er groupe mutualiste français, protégeant 10 millions de personnes et regroupant 40 000 collaborateurs.

Dans le cadre de son développement, la Mutuelle Générale de l'Economie des Finances et de l'industrie recrute pour son centre d'appels basé au siège à Paris un/une Téléconseiller(ère).

FINALITE DU POSTE

Au sein de cette plateforme, le/la téléconseiller(ère) informe, accompagne et oriente les adhérents dans le cadre d'appels entrants sur des questions de gestion courante.

Il/elle recueille et vérifie la réalité et la cohérence des informations nécessaires à la gestion et au traitement de l'appel et du dossier du client.

Il/elle traite les demandes de renseignements et/ou réclamations de niveau 1 des adhérents.

Il/elle exploite les informations concernant les prospects et les adhérents dans le cadre des activités de reporting auprès de sa hiérarchie et met à jour les bases de données via le CRM.

Il/elle peut être amené(e) à effectuer des appels sortants dans le cadre de campagne de développement et de fidélisation (détection d'opportunités commerciales au travers d'échanges avec le client ...).

COMPETENCES ET CAPACITES REQUISES

- ✓ Compétences métier ou expérience confirmée dans un emploi similaire
- ✓ Adaptation à des interlocuteurs divers et variés
- ✓ Bon relationnel, capacité à argumenter et convaincre dans l'optique de l'optimisation constante de la qualité du service à l'adhérent
- ✓ Pédagogie
- ✓ Rigueur, organisation

QUALIFICATIONS ET EXPERIENCES REQUISES

Bac ou équivalent Banque/Assurance
Expérience exigée de 1 à 3 année(s)

TYPE DE CONTRAT

Contrat à durée déterminée 3 mois renouvelable
Contrat tout public
Statut Employé

REMUNERATION

Annuel 24 000€ / 25 500€ /13.5 mois
Chèque repas + Mutuelle

Candidature à transmettre par mail à : recrutement@mgefi.fr