

OFFRE D'EMPLOI

La **Mutuelle Générale de l'Economie et des Finances** (Mgéfi) fait partie du Groupe Matmut et assure la protection complémentaire en santé et prévoyance de plus de 330 000 personnes, dont des agents actifs et retraités de la fonction publique.

Référencée comme le seul opérateur de protection santé des agents du Ministère de l'Economie et des Finances, la Mgéfi est engagée dans un projet de transformation à horizon 2025.

En effet, la réforme de la Protection Sociale Complémentaire des fonctionnaires amène la Mgéfi à faire évoluer son modèle de gestion et à adapter son organisation et ses processus métier vers la gestion de contrats collectifs.

C'est dans ce contexte que nous souhaitons renforcer notre service relations adhérents en recrutant un* :

Téléconseiller (F/H)* **CDI - Poste basé à Paris 10^{ème}**

MISSIONS PRINCIPALES

Au sein du service relations adhérents, le téléconseiller informe, accompagne et oriente les adhérents dans le cadre d'appels entrants sur des questions de gestion courante.

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

Il 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 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...).

PROFIL, COMPETENCES ET CAPACITES REQUISES

- ✓ Compétences métier ou expérience confirmée dans un emploi similaire
- ✓ Connaissance en RO/Santé/Prévoyance
- ✓ 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

Bac ou équivalent Banque/Assurance

Expérience exigée de 1 à 3 année(s)

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

- Poste en CDI
- Prime sur objectifs tous les trimestres
- 30 jours de congés / an.
- Prise en charge du Pass Navigo à 100%
- Carte tickets restaurants de 10€50 (avec une prise en charge employeur de 60%)
- Mutuelle à tarif préférentiel
- Télétravail possible à hauteur de 2 jours/semaine

* Pour des facilités de lecture, le mode masculin est employé. Il est convenu que ce poste est ouvert à tous les candidats quel que soit leur genre.