

Fonction : Cadre Chargé du Call Center

1. Positionnement Hiérarchique

- Supérieurs hiérarchiques (n+1) : Chef de Service Plateforme de Servicing et enquêtes

2. Missions

- Suivi et management de l'équipe du Call Center
- Elaboration des rapports de traitement des appels du Call Center
- Coordination avec le chef de service pour l'organisation des enquêtes et campagnes téléphoniques.
- Réception et émission d'appels des/vers les adhérents de la Fondation
- Promotion des prestations de la Fondation et assistance téléphonique des adhérents
- Enregistrer les demandes d'information et réclamations des adhérents sur le GCA (outil de Gestion des Contacts des Adhérents)

3. Critères d'évaluation

- Nombre d'appels traités par le Call Center
- Nombre de sollicitations enregistrées
- Qualité de traitement des appels
- Nombre de Campagne et enquêtes téléphoniques traités

4. Principales caractéristiques

- Management d'équipe
- Techniques de communication.
- Maitrise des TIC.
- Maitrise de la langue Arabe et Française.
- Capacité de coordination et esprit d'équipe.
- Maitrise des prestations de la Fondation.

5. Profils

■ **Formation :**

- Formation : Licence (Bac+3) en Droit, Economie, Marketing

■ **Expérience :**

- Expérience : 4 ans au minimum dans la réception d'appels et la gestion de la relation clientèle