

**Fonction : Opérateur Call Center**

**1. Positionnement Hiérarchique**

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

**2. Missions**

- 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
- Nombre de sollicitations enregistrées
- Qualité de traitement des appels

**4. Principales caractéristiques**

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

**5. Profils**

■ **Formation :**

- Formation : Technicien (Bac+2) en Secrétariat et Bureautique

■ **Expérience :**

- Expérience souhaitable dans la réception d'appels et la gestion de la relation clientèle.