

REF:	NHW 02-0716	CDI	Date de Parution	07 Juillet 2016
LOCALISATION	75014 Paris			
TITRE	Gestionnaire de compte Telecogérance B to B			

➤ **Type de contrat**

- CDI avec période d'essai

➤ **Prise de fonction**

- Immédiate

➤ **Lieu de travail**

- Sédentaire - Rattaché au site de Paris ou sur site Client

➤ **Les missions du Gestionnaire de compte Telecogérance**

○ **Gestion quotidienne de la flotte en collaboration avec le gestionnaire du client**

- Déploiement de flotte mobile (iPhone, Android ou autres)
- Prise en charge de la relation avec le ou les opérateurs en place
- Application des process clients
- Analyse et envoi de reporting périodiques
- Analyse de Facture

○ **Répondre à l'ensemble des sollicitations utilisateurs/gestionnaires et prise en charge des tickets d'appels**

- Résolution de problèmes techniques par téléphone
- Echange standard d'un téléphone et envoi express
- Reconfiguration d'un terminal du stock
- Configuration de compte Mail
- Applications de sécurité groupe (Supervision du MDM si présent)
- Aide à l'utilisation des terminaux
- Aide aux bonnes pratiques d'utilisations

○ **Gestion des stocks et des mouvements**

- Affectation des nouvelles lignes et prise en charge du changement de téléphones

○ **Prise en charge du SAV et support utilisateur**

- Vol, perte, panne, requête, hotline
- Aide à la prise en main des téléphones fournis
- Mise à jour de parc client

○ **Rôle de support**

- Implication dans le développement de l'activité, du marketing produit à la mise en place des solutions en passant par la négociation commerciale

➤ Les Qualités demandées

- **Qualités relationnelles**
 - Créer des liens : entretenir une relation de confiance avec ses clients.
 - S'adapter à son interlocuteur : pouvoir évoluer dans des environnements différents.
 - Bonne expression orale et écrite
 - Empathie, sens du service et du client
- **Qualités organisationnelles**
 - Méthode et organisation : gestion du temps de travail
 - Rigueur : pouvoir à tout moment faire état de son avancement
 - Réactivité importante

➤ Compétences recherchées

- **Expérience** en émission et réception d'appels
- Compétences en mobilité (paramétrage, assistance Android, Iphone, Blackberry, Windows phone)
- **Maîtrise de l'outil informatique** et des outils de reporting (gestion des mails, suivi des actions commerciales, Word, Excel, CRM..).

➤ Diplôme & Formation

Une formation Bac +2 à Bac +5 avec une expérience en émission et réception d'appels
Un niveau de formation est indispensable, l'expérience professionnelle et les qualités personnelles priment.

➤ Conditions de Travail

- **Caractéristiques métier**
 - Travail sur poste d'ordinateur et par téléphone avec casque
 - Rotation entre 8h et 19h

➤ Evolution Professionnelle

- **Différentes évolutions seront possibles**, suivant les capacités acquises :
 - Commercial sédentaire fidélisation
 - Commercial terrain
 - Encadrement d'une équipe

➤ **Rémunération**

- Fixe
- Du lundi au vendredi rotation 8h - 19h / 35h par semaine

