

REF:	NHW 02-0816	CDD 6 mois	Date de Parution	04 Septembre 2016
LOCALISATION	93 Saint Denis			
TITRE	Conseiller Client SAV H/F			

Définition et environnement

Au sein de la plate-forme SAV, il assure le suivi et la fidélisation du client sur l'ensemble des produits et services.

Description des activités principales

- Gérer les contrats, les appels téléphoniques et les courriers de la clientèle ;
- Consolider la relation commerciale en répondant aux demandes et interrogations de la clientèle ;
- Contribuer au développement de la relation commerciale par la souscription de nouveaux contrats et par la détection de nouveaux besoins de la clientèle ;
- Participer aux réalisations des objectifs du service ;
- Participer à la prévention du surendettement ;
- Contribuer à la sécurité des opérations en respectant les procédures internes et les règles de sécurité ;
- Alerter sa hiérarchie sur toutes les anomalies ou dysfonctionnements constatés.

Compétences Requises

- Maîtrise de la relation client par téléphone et des techniques d'entretien téléphonique
- Maîtrise des procédures et des processus internes
- Maîtrise de l'activité du Crédit à la consommation : produits, services, réglementation
- Maîtrise de l'outil informatique lié à l'activité

Aptitudes et Qualités Requises

- Sens du service client
- Aisance au téléphone et goût des contacts
- Méthode et rigueur
- Capacités rédactionnelles
- Esprit d'équipe
- Capacité d'adaptation et polyvalence

Responsabilités, Autonomie

Rattaché au superviseur SAV, il dispose d'une délégation large dans sa relation client dans le respect des normes définies et demande l'aval de sa hiérarchie pour le traitement des cas particuliers.



Relations Internes

Autres services.

Relations Externes

Le Réseau de la Banque Postale, Clients particuliers