



Alternance - Conseiller Client Front Rhône Alpes Auvergne - USC GSE - Lyon F/H

Référence : 2024-35057

Qui sommes-nous ?

L'unité Service Client Grand Sud-Est un centre de relation client par téléphone qui prend en charge le conseil et la commercialisation de solution de téléphonie fixe internet et mobile des clients grand public, mais également l'assistance technique, joignable par le 3900. Plus de 1000 collaborateurs répartis sur 23 villes la composent : conseillers, managers, cadres, soutiens

Quel sera le contenu de la mission ?

Je recrute au sein de mon Département un conseiller client front office.

Votre mission est d'offrir à nos clients une relation client de qualité et de confiance dans la durée, génératrice d'émotions positives, en leur épargnant tout contact subi et en nous recentrant sur la prise en charge et le conseil lors des instants essentiels qui comptent pour eux.

Vos activités, sous la responsabilité de votre manager, sont les suivantes :

- Créer une relation client de qualité et d'excellence en réalisant un accueil irréprochable et en prenant compte avec empathie sa demande
- Personnaliser cet échange en découvrant ses usages et en identifiant ses besoins pour lui proposer des solutions adaptées et innovantes
- « Enchanter le client » en l'informant, le conseillant et l'accompagnant dans l'appropriation des nouveaux usages numériques
- Contribuer à l'amélioration de notre performance, en garantissant la complétude des informations clients dans les bases de données, et en remontant les informations et dysfonctionnements concernant les offres, processus et la satisfaction client
- Soutenir le manager dans la mise en place et le pilotage de la politique de la relation client adaptée à la stratégie d'Orange :
 - * Contribuer aux actions d'amélioration continue
 - * Participer à des projets transverses
 - * Relayer le manager suite à délégation managériale (création de supports de communication, participation et contribution aux briefs, ateliers, ...).
- Savoir mettre en place et piloter une politique de relation client adaptée à la stratégie
 - * Comprendre la vision marketing et la politique commerciale de la relation client
 - * Comprendre le business plan financier
 - * Contribution au management de la force de vente et au pilotage de l'activité commerciale.

Pourquoi cette mission est intéressante ?

Sur le métier de Conseiller Client, un dispositif de prime, la Part Variable Commerciale, peut compléter la rémunération en fonction de l'atteinte des objectifs.

Qui cherchons-nous ?

Vous êtes technophile et la satisfaction client est votre priorité : vous êtes d'ailleurs reconnu(e) pour votre sens du service, votre sens de la pédagogie, votre énergie ainsi que pour le plaisir que vous avez à partager vos connaissances.

Au-delà de votre parcours ou de vos diplômes, ce sont vos qualités et compétences que nous recherchons.

Intégrer Orange, c'est l'opportunité d'évoluer et de construire votre projet professionnel. Une **formation complète à nos solutions et méthodes de vente et de conseil vous sera proposée dès votre arrivée au sein du Groupe.**

Vous serez accompagné(e) par un maître d'apprentissage dans l'appropriation de votre métier.

Quelle est la date de démarrage et la durée de la mission ?

Dès le **22/07/2024** et pour **"24"** mois.

Les infos et les contacts Orange, c'est utile !

La mission se déroule à l'adresse suivante : **Tour SKY56 - 18 rue Général Mouton Duvernet 69383 LYON.**

C'est **Lionel DUNEIGRE** qui prend en charge ce recrutement.

Si vous souhaitez postuler à cette offre, vous pouvez envoyer votre CV – *en mentionnant la référence de l'offre en objet* – à l'adresse mail : sophie.colot@orange.com

Orange a besoin de vous pour conquérir de nouveaux territoires

Chez Orange, nous sommes toujours à la conquête de territoires : le big data, l'IoT, la virtualisation des réseaux, le Cloud, le développement, la 5G, aujourd'hui la quête se poursuit avec ceux qui rentrent dans notre quotidien : la cybersécurité, l'IA, et bien d'autres encore.

Si ces nouvelles technos vous passionnent et si vous voulez découvrir des projets que vous ne soupçonnez pas forcément chez Orange : rejoignez nos équipes partout en France qui vous prouveront le contraire.

Vous êtes passionné.e par la transformation digitale. Vous saurez être à l'écoute d'autrui et vous avez envie d'apprendre. Vous êtes force de proposition et vous aimez travailler en équipe et vous avez évidemment le sens du service. Des qualités essentielles, qui se conjuguent bien entendu au féminin, pour faciliter la vie numérique des clients. Celle d'aujourd'hui et celle qu'Orange invente pour demain.

Nos atouts ?

Des projets passionnants menés par des équipes multiculturelles, pluridisciplinaires et engagées. Un environnement de travail favorisant la co-construction, la flexibilité et l'autonomie de chacun, sans oublier le fun !

Bon à savoir

Vos compétences techniques ne sont pas les seuls critères pour travailler chez Orange. Les soft skills ça vous parle ? Vos talents de communication, votre capacité à écouter et agir en conséquence, votre esprit entrepreneurial, votre sens du collectif et le respect de la confidentialité des données que vous manipulez sont indispensables.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur orange.jobs