



*Faisons équipe*



# NOUS RECHERCHONS ASSISTANT(E) DE RELATION CLIENT / TÉLÉCONSEILLER(ÈRE)

INTITULÉ DU POSTE : ASSISTANT(E) DE RELATION CLIENT - APPELS ENTRANTS & SORTANTS

TRANSFORMEZ VOUS EN ASTRONAUTE  
POUR VOYAGER DANS LES UNIVERS DUOTECH



## ENTREPRISE

LA SOCIÉTÉ DUOTECH EST UNE ESN EN PLEIN DÉVELOPPEMENT. À TRAVERS NOTRE PROJET DE TRANSFORMATION DIGITALE, NOUS VISIONS LES 10 000 000 € DE CA POUR LES 5 PROCHAINES ANNÉES. NOUS SOMMES UNE ENTREPRISE SPÉCIALISÉE DANS LES UNIVERS DE L'INFRASTRUCTURE & RÉSEAU, DES TÉLÉCOMS, DES SOLUTIONS DE GESTION ERP, DANS LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION, DE LA DIGITALISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS. AVEC PLUS DE 25 ANNÉES D'EXISTENCE, NOUS INTERVENONS AUPRÈS DE PLUSIEURS CENTAINES D'ENTREPRISES IMPLANTÉES SUR LES DÉPARTEMENTS, 79, 17, 37, 86, 49, 85 ET 44. NOS ÉQUIPES, COMPOSÉES D'UNE QUARANTAINE DE PERSONNES, ÉVOLUENT DANS UN ÉTAT D'ESPRIT VOLONTAIRE, DYNAMIQUE ET ORIENTÉ CLIENTS.

[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/CHANNEL/UCV1R01DVJ2TFND4MBL2JK1Q](https://www.youtube.com/channel/UCV1R01DVJ2TFND4MBL2JK1Q)



## VOS MISSIONS

### MISSION PRINCIPALE

LE/LA ASSISTANT(E) DE RELATION CLIENT EST UN MAILLON CENTRAL ENTRE LES CLIENTS, LES ÉQUIPES COMMERCIALES TERRAIN ET LES ÉQUIPES INTERNES.

IL/ELLE ASSURE LA GESTION DES APPELS ENTRANTS ET MÈNE DES ACTIONS SORTANTES À FORTE VALEUR AJOUTÉE COMMERCIALE (QUALIFICATION, PRISE DE RENDEZ-VOUS, RELANCES, FIDÉLISATION).

VÉRITABLE PARTENAIRE DES COMMERCIAUX TERRAIN, IL/ELLE CONTRIBUE ACTIVEMENT À LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT, À LA FLUIDITÉ DES ÉCHANGES ET AU DÉVELOPPEMENT DU CHIFFRE D'AFFAIRES.

### APPELS ENTRANTS – QUALITÉ DE SERVICE & QUALIFICATION COMMERCIALE

- RÉCEPTION ET GESTION DES APPELS TÉLÉPHONQUES ENTRANTS
- ACCUEIL PROFESSIONNEL, ÉCOUTE ACTIVE ET ORIENTATION DES CLIENTS
- ANALYSE DES BESOINS, QUALIFICATION DES DEMANDES ET DÉTECTION D'OPPORTUNITÉS
- APPORT DE PREMIÈRES RÉPONSES OU ORIENTATION VERS LES BONS INTERLOCUTEURS
- CRÉATION ET SUIVI DES DEMANDES DANS LES OUTILS DE TICKETING ET CRM
- MISE À JOUR RIGOREUSE DES INFORMATIONS CLIENTS DANS LES OUTILS CRM ET DE GESTION COMMERCIALE
- CONTRIBUTION À UNE EXPÉRIENCE CLIENT FLUIDE ET COHÉRENTE

### APPELS SORTANTS – SOUTIEN ACTIF À LA FORCE DE VENTE

- RÉALISATION D'APPELS SORTANTS À VOCATION COMMERCIALE ET RELATIONNELLE
- QUALIFICATION DE LEADS, RELANCES CLIENTS ET PROSPECTS
- PRISE DE RENDEZ-VOUS QUALIFIÉS POUR LES COMMERCIAUX TERRAIN
- SUIVI DES ACTIONS COMMERCIALES EN LIEN AVEC LES ÉQUIPES SÉDENTAIRES ET TERRAIN
- PARTICIPATION AUX CAMPAGNES DE PROSPECTION, DE FIDÉLISATION ET D'ANIMATION DE LA BASE CLIENTS
- REMONTÉE D'INFORMATIONS UTILES POUR AFFINER LES ACTIONS COMMERCIALES TERRAIN



### RÔLE TRANSVERSE & COLLABORATION

- IL/ELLE TRAVAILLE EN ÉTROITE COLLABORATION AVEC LES COMMERCIAUX TERRAIN
- PARTAGE D'INFORMATIONS CLÉS POUR AMÉLIORER LA PERFORMANCE COMMERCIALE COLLECTIVE
- CONTRIBUTION À L'ALIGNEMENT ENTRE PROMESSE COMMERCIALE ET EXPÉRIENCE CLIENT
- PARTICIPATION À L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESS DE RELATION CLIENT ET DE VENTE

### REPORTING & PILOTAGE

- SUIVI ET REPORTING DES ACTIONS RÉALISÉES (APPELS, RDV, RETOURS CLIENTS)
- RESPECT DES PROCÉDURES INTERNES ET DES OBJECTIFS QUALITATIFS ET QUANTITATIFS
- FORCE DE PROPOSITION POUR OPTIMISER LES ACTIONS COMMERCIALES ET RELATION CLIENT



## PROFIL



### PROFIL RECHERCHÉ - COMPÉTENCES TECHNIQUES

- AISANCE DANS LA COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE ET ÉCRITE
- MAÎTRISE DES OUTILS INFORMATIQUES, CRM ET OUTILS COLLABORATIFS
- SENSIBILITÉ COMMERCIALE ET COMPRÉHENSION DES ENJEUX DE VENTE (SOUHAITÉE)
- CAPACITÉ À QUALIFIER UN BESOIN ET À STRUCTURER UN ÉCHANGE PROFESSIONNEL



### COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- EXCELLENTE ÉLOCUTION ET ÉCOUTE ACTIVE
- SENS DU SERVICE ET DE LA SATISFACTION CLIENT
- DYNAMISME, POSTURE COMMERCIALE ET ESPRIT DE CONQUÊTE
- CAPACITÉ À CONVAINCRE, À RASSURER ET À GÉRER LES OBJECTIONS
- ORGANISATION, RIGUEUR ET AUTONOMIE
- GOÛT DU TRAVAIL EN ÉQUIPE ET ESPRIT COLLABORATIF



### FORMATION & EXPÉRIENCE

- FORMATION COMMERCIALE, RELATION CLIENT OU ÉQUIVALENT
- UNE PREMIÈRE EXPÉRIENCE EN CENTRE D'APPELS, RELATION CLIENT OU SUPPORT COMMERCIAL EST UN PLUS
- DÉBUTANT(E) ACCEPTÉ(E) SI MOTIVÉ(E), STRUCTURÉ(E) ET ACCOMPAGNÉ(E)



## RÉCOMPENSE

PRENEZ LES UNIVERS À L'ASSAUT

## CE QUE NOUS VOUS OFFRONS

### CONDITIONS & AVANTAGES

- RÉMUNÉRATION : FIXE + VARIABLE INDEXÉ SUR LES OBJECTIFS COMMERCIAUX ET QUALITATIFS
- FORMATION INITIALE AUX OFFRES, OUTILS ET MÉTHODES COMMERCIALES
- ACCOMPAGNEMENT ET MONTÉE EN COMPÉTENCES CONTINUES
- PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION SELON PERFORMANCES ET APPÉTENCES COMMERCIALES
- AVANTAGES À PRÉCISER (MUTUELLE, TICKETS RESTAURANT, ETC.)



ENVIE DE NOUS REJOINDRE ?

ENVOYEZ VOTRE CV OU VOTRE PROFIL LINKEDIN.



ICI, ON PRIVILÉGIE L'ÉCHANGE À LA LETTRE DE MOTIVATION STANDARDISÉE.

CONTACT : YOHANN GOURAUD - [YGOURAUD@DUOTECH.FR](mailto:YGOURAUD@DUOTECH.FR) 05 49 65 06 00



## POSTULER



[ygouraud@duotech.fr](mailto:ygouraud@duotech.fr)