



Conseiller relation client F/H

Envie d'une banque différente et innovante ?

Grâce à l'ingéniosité, la créativité et la diversité de nos collaborateurs, nous proposons des produits et des services novateurs et accessibles qui font d'Orange Bank, la banque d'aujourd'hui et de demain.

Vous voulez prendre part à cette aventure ? Alors réinventons la banque et grandissons ensemble.

Vos missions

Dans le cadre de notre offre Orange Bank, votre priorité est d'offrir à nos clients une expérience unique en les informant et en leur apportant des réponses claires et complètes.

En tant que conseiller relation client F/H dans le cadre d'une embauche en contrat à durée déterminée, vous mettez tous les moyens en œuvre pour **développer et fidéliser la clientèle**, afin de lui offrir un très haut niveau de satisfaction et d'enchantement.

Après une **solide formation à nos produits et process**, vous rejoindrez les équipes de notre Centre Relation Client sous la responsabilité d'un manager de proximité.

Vous utiliserez les médias chat, réseaux sociaux, mail, mais aussi téléphone (appels entrants et sortants) pour :

- Prendre en charge les demandes des différents interlocuteurs (clients, prospects...)
- Conseiller sur l'offre
- Assurer un haut niveau de qualité dans l'objectif de la satisfaction des clients en leur proposant des produits adaptés
- Assister nos clients dans la réalisation des opérations bancaires
- Accompagner le client pour développer son autonomie sur nos solutions mobile et web
- Le cas échéant, traiter les réclamations de niveau 1 de bout en bout.
- Identifier des points d'amélioration et être force de proposition pour contribuer à l'amélioration continue
- Contribuer au rayonnement de l'image d'Orange Bank



Votre profil

Diplômé(e) minimum Bac+2 de type Banque ou commercial (NRC, MUC), vous avez impérativement **une expérience de minimum 6 mois/1 an dans la relation client, idéalement à distance, dans le secteur bancaire.**

Vous possédez des compétences essentielles, telles que le **sens du service** rendu à la clientèle, la **pédagogie**, **l'écoute**, la diplomatie, **l'aisance relationnelle à l'oral comme à l'écrit** et le développement commercial. Votre parcours professionnel vous a permis de développer un savoir-faire en matière de relation client et de techniques commerciales.

Votre appétence pour les nouvelles technologies et modes de contacts (chat, réseaux sociaux, forums, nouveaux usages numériques...) vous permet d'accompagner nos clients en faisant preuve d'une grande réactivité.

Votre forte exigence associée à un très bon niveau d'orthographe et de grammaire (réussite des tests écrits décisive pour la poursuite du process) sont des qualités indispensables pour offrir et maintenir un haut niveau de qualité de vos propositions/solutions.

Conditions du poste

- Démarrage prévu courant février 2020
- Contrat à durée déterminée de 3 mois renouvelable
- Rémunération fixe selon profil + variable trimestriel
- Temps plein (38h45) du mardi au samedi
- Avantages : RTT, restaurant d'entreprise, mutuelle, primes d'intéressement/participation, etc...

Si vous pensez correspondre au profil recherché, envoyez-nous votre candidature dès à présent !

Observations

Contact RH : alexia.col@orangebank.com

Ce poste est basé à Montreuil (93) proche des lignes de métro 9 (Robespierre) et 1 (Saint-Mandé), ainsi que de la ligne A (Vincennes) du RER.

Suivez-nous sur notre page Facebook et notre compte Twitter !

#conseillerclientele #chargedeclientele #btsbanque #banqueenligne #neobanque