

# APPEL DE CANDIDATURES

## RECRUTEMENT INTERNE ET EXTERNE

► Rhône-Alpes

### Conseiller Offres de Services (H/F)

FOODS

■ DATE DE DIFFUSION	28/06/2019
■ DATE LIMITE DE CANDIDATURE	14/07/2019
■ N° DE L'APPEL	201970
■ NBRE DE POSTE	2
■ NIVEAU DE QUALIFICATION	niveau 3
■ SITE D'EXERCICE	Lyon, Saint-Priest ou Vénissieux

L'Urssaf Rhône-Alpes recrute 2 Conseillers Offres de Services H/F sur le site de Vénissieux ou Lyon.

#### ACTIVITES PRINCIPALES (LISTE NON EXHAUSTIVE)

- Accueillir, informer, accompagner les cotisants et les partenaires au regard de leurs obligations et de leurs droits,
- Assurer la réponse téléphonique sur l'ensemble des offres de service (ACCUR, ASDM, CESU et PAJE) en respectant les engagements de service et les scripts à disposition,
- Assurer la réponse aux courriels en garantissant la qualité des réponses tant sur le fond que sur la forme,
- Participer à la promotion des offres de service auprès des cotisants et des partenaires,
- Contribuer à la gestion administrative, comptable et contentieuse des comptes cotisants (prendre en charge des opérations simples de mise à jour et de régularisation des comptes, procéder à la délivrance de différentes attestations, traiter les demandes de délais simples...),
- Contribuer aux objectifs généraux de l'organisme (respecter la démarche qualité et participer à la maîtrise des risques),
- Assurer une bonne image de l'organisme et contribuer à son positionnement dans la branche du recouvrement,

#### ■ COMPETENCES CLES ACQUISES OU A ACQUERIR

- Maîtrise des techniques d'accueil, de réponse téléphonique et de rédaction (courrier simple, courrier complexe, synthèse...),
- Connaissance du fonctionnement de la plateforme téléphonique, de ses objectifs, et du rôle des différents intervenants,
- Connaissance des offres de service et de leur fonctionnement,
- Connaissance des procédures et des outils de travail,
- Capacité d'analyse de la situation du cotisant aux fins d'apporter une réponse fiable et compréhensible en un temps minimum.

## APPEL DE CANDIDATURES

### RECRUTEMENT INTERNE ET EXTERNE

#### ► Rhône-Alpes

#### ■ PRE REQUIS

- Bac+2 minimum requis : domaine Communication / Information ou Comptabilité / Gestion
- Première expérience en centre d'appels téléphoniques appréciée

#### ■ CONDITIONS D'EXERCICE PARTICULIERES

Le métier est soumis à des horaires spécifiques planifiés et aux nécessités de service (périodes de congés...), en lien avec les dispositions liées à l'horaire variable.

La prise de fonction est accompagnée d'une formation obligatoire, d'une durée de 3 semaines dispensée sur Saint-Priest (69).

#### ■ DATE DE PRISE DE FONCTION SOUHAITEE

Prise de fonction Septembre 2019

#### ■ MODALITES DE SELECTION

1. Pour visualiser l'appel et candidater, merci de vous rendre sur le lien ci-dessous, **au plus tard le 14/07/2019** :

<http://www.lasecrecrite.fr/accueil/>

2. Si vous souhaitez candidater, cliquez directement sur ce lien :

<https://emea3.recruitmentplatform.com/approc/index.cfm?event=createSessionAfterSessionClear&jobboard=0&bSessionClear=true&nProfileIdFoundInAGP=&ID=QMOFK026203F3VBQB8MLO8MJ3&nPTID=375052>

#### **Pour les candidats internes à l'Urssaf Rhône-Alpes :**

- **merci d'aviser par messagerie votre ADD hiérarchique, votre manager et le CRHP de votre site de rattachement, de votre candidature.**
- **un changement de poste remet en cause le bénéfice du TAD.**

3. Sélection des candidatures sur dossier
4. Passation de simulations téléphoniques et passation de tests d'aptitudes numériques et verbales entre le 19 et le 24 Juillet 2019.
5. Entretien individuel avec le jury fin Juillet / Début Août.