

**Fiche de Poste :  
CONSEILLER CLIENTELE NIVEAU 1**

**Description du poste :** Assurer et garantir un accueil téléphonique de qualité.

**Missions & activités :**

- Réception des appels entrants,
- Identification et analyse de l'appel,
- Orienter les appels vers les bons interlocuteurs ou services compétents,
- Appliquer et veiller au respect des consignes,
- Répondre aux questions simples de premier niveau sur les consignes de la référente du pôle,

**Activité en annexes :**

- Assurer la dispatch du courrier et des mails.
- Prise de rdv
- Relations techniciens

**Savoir**

- Bonne élocution
- Sens du contact, de la Communication orale et écrite
- Capacité d'écoute et analyse

**Savoir-être**

- Attitude Positive
- Maitrise de soi
- Travail d'équipe

**Savoir-faire :**

- Maitrise de l'outil informatique
- Gérer simultanément téléphone et clavier
- Qualités rédactionnelles

**Moyens & outils :**

Pack office

**Niveau d'étude :** BAC pro ou 1<sup>ère</sup> expérience en standard

**Temps de travail :** 36h