

Conseiller Clientèle

Sens du client, écoute et proximité, maîtrise d'une ou plusieurs langues, votre profil nous intéresse !

Venez partager vos compétences, vos savoir-faire au sein de nos équipes et exprimez votre audace dans une entreprise en constante évolution !

Opérateur global, Monaco Telecom fournit l'ensemble des services télécoms en Principauté avec l'ambition de proposer des solutions innovantes et compétitives à ses clients particuliers et entreprises.

Précurseur dans le déploiement des technologies de pointe, Monaco Telecom offre notamment une couverture mobile en LTE+ (1Gbps), un internet fixe à 1 Gbit/s, des data centers haute sécurité. Et depuis juillet 2019, un réseau commercial entièrement couvert en 5G et opérationnel.

Également présent à l'international grâce à ses activités de gestion de trafic voix et data, et de services aux opérateurs. Depuis septembre 2018, Monaco Telecom est l'actionnaire unique de EPIC (anciennement MTN Chypre), deuxième opérateur mobile du pays.

Monaco Telecom est détenu par Xavier Niel via sa holding personnelle NJJ Capital et par l'Etat Monégasque.

Votre Rôle chez Monaco Telecom

Le Conseiller Clientèle assure l'accueil téléphonique et le traitement des demandes clients Grand Public & Entreprise. Il apporte une réponse personnalisée avec pour objectif la réponse à la demande client dès le premier appel. En ce sens, il contribue à la satisfaction clients et à l'atteinte des objectifs de qualité de service et de la relation clients Monaco Telecom.

Votre Profil

SI :

- Vous êtes titulaire d'un baccalauréat ou d'un diplôme d'études supérieures de niveau Bac + 2.
- Vous disposez d'au moins 1 an en relation client.
- Vous avez un bon niveau d'anglais (+ italien apprécié)
- Vous avez un fort sens du client et du relationnel.
- Vous êtes à l'écoute et avez une bonne aptitude d'expression orale et écrite.
- Vous savez vous adapter, gérer les situations de stress et les clients mécontents.
- Vous avez un esprit d'analyse et de synthèse.
- Vous avez le sens de la résolution de problème.

Alors nous serions ravis de vous rencontrer lors d'un entretien.

Le plus de l'offre

En prenant ce poste, vous aurez l'opportunité de réaliser plusieurs missions.

Vous serez le point de contact privilégié du client. De fait, vous gèrerez votre portefeuille client de façon à optimiser la satisfaction client.

Vous répondrez aux appels clients, qualifierez la demande et la transcrirez dans les outils.

Vous garantirez le traitement des demandes clients en respectant les procédures définies, en vous appuyant sur la base de connaissance et en déroulant les arbres de diagnostic. Vous apporterez les actions de traitement ou résolution dans votre périmètre de responsabilité et d'expertise.

Vous apporterez la réponse à la demande du client et/ou le tiendrez informé des actions en cours.

En cas de besoin, vous transfèrerez la demande aux autres niveaux de support.

Vous effectuerez des actions de Back Office (suivi des demandes en cours, mails, appels sortants).

Vous vous assurerez du respect des process de ticketing et de la qualité des informations saisies dans le ticket (type de demande, action de résolution, responsabilité...) pour permettre une analyse qualitative des problématiques rencontrées par le client.

Vous contribuerez à l'atteinte des KPIs service client à savoir QoS & Service Level, résolution en un appel et délai de traitement de la demande.

Vous développerez une relation client de qualité et promouvrez l'image de marque de l'entreprise.

Vous serez amené à vous déplacer chez le client pour de l'aide à l'usage et assistance.

Vous serez tenu de remonter toute information et proposition de nature à améliorer le service rendu (évolution de process, arbres de diagnostic, remontées clients spécifiques...) dans le cadre d'une approche d'amélioration continue.

Votre Contrat : CDI statut employé

« Les nouvelles technologies modifient notre vie quotidienne. Les constantes innovations façonnent le monde de demain. Chez Monaco Telecom, ce sont de nouvelles opportunités professionnelles avec l'ambition d'apporter l'excellence au service de la communauté monégasque et de ses clients internationaux. »

Martin Péronnet, Directeur Général.

Merci d'adresser votre candidature
(CV + Lettre de motivation) à web.drh@monaco-telecom.mc