

## Téléconseiller (H/F)

CDI

**TEMPS COMPLET A POURVOIR ASAP**

### Descriptif de l'entreprise :

**Groupe pionnier dans le secteur de la santé auditive**, Audika représente depuis 40 ans une marque de référence dont la forte notoriété dépasse aujourd'hui les frontières françaises.

**Notre histoire ?** Groupe familial et à taille humaine, Audika a rejoint en 2015 le groupe Demant, dont la création trouve son origine dans une aventure singulière : celle d'un homme qui souhaitait aider sa femme à mieux entendre.

**Notre mission ?** Grâce à nos >1000 collaborateurs passionnés et engagés, et forts de nos 550 centres auditifs répartis sur l'ensemble des départements français, le groupe Audika s'engage au quotidien comme acteur de santé publique dans le maintien de la qualité de vie de ses clients.

**Notre ADN ?** La force d'un réseau passe avant tout par l'innovation ! Un enjeu majeur pour offrir à nos clients des services de proximité, capables d'améliorer leur santé tout en leur proposant l'avant-garde de la technologie auditive.

**Ce que nous recherchons ?** Notre rôle étant de servir et d'accompagner dans le temps nos clients, nous recherchons des personnalités enthousiastes, tournées vers les autres, dotées d'une vision positive et pleines d'énergie. L'envie permanente de progresser et le goût du travail en équipe sont autant de qualités recherchées.

### Environnement du poste :

Le Groupe Audika propose un poste en CDI au sein du service Marketing.

Le poste est basé à Gennevilliers (92).

### Vos missions :

Au sein de l'équipe Marketing, votre rôle sera d'animer des campagnes multicanales pour générer du trafic à destination du réseau et de participer activement à la croissance des prises de RDV et à leur concrétisation.

La mission s'articule autour des thèmes suivants (non exhaustif) :

- Appel sortants : gestion des différentes campagnes d'appels sortants et traitement des call back
- Appel entrants : gestion des rappels et débordements des centres
- Prend en charge les échanges sur le tchat pour répondre rapidement aux demandes d'informations et génère des RDV en centre.
- Gestion back office : traite les différentes demandes par mail pour générer du RDV en centre
- Contribue aux objectifs quantitatifs et qualitatifs de l'équipe : suit la production des RDV, leur concrétisation et l'atteinte des objectifs
- Contribue à la qualité de service : garantit le respect des procédures définies dans le cadre de la politique qualité mise en œuvre dans l'entreprise. Fait remonter dans les meilleurs délais les problèmes, dysfonctionnements ou risques identifiés.
- Cultive le sens du client interne et externe.

**Profil recherché**

De formation Bac+2, vous disposez d'une première expérience dans la gestion de la relation client en centre de contacts front et back office.

Vous maîtrisez les techniques de la relation clients à distance (gestion des appels entrants et sortants, tchat, mailing).

Excellent rédactionnel, très bon niveau d'orthographe et d'élocution orale.

Réactivité, culture du résultat, sens du service et de la satisfaction client.

*Dans le cadre de notre politique de diversité, tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap.*

***Donnez du sens à votre talent, engagez-vous chaque jour et en équipe pour la Santé Auditive !***