

ANNONCE N°109/21

**La CARSAT Normandie recherche pour sa Direction Retraite Carrière & Déclarations
Ligne Offre de Service Multi-Canal
3 Techniciens Relation Client CDD 3 mois
Postes basés à ROUEN au Siège**

Rémunération mensuelle brute 1 600€

MISSIONS :

- **Informe et conseille l'assuré par téléphone, mail et visio**
 - Donne des renseignements d'ordre général sur la législation retraite
 - Procède à l'envoi des relevés de carrière et de différents imprimés (demandes d'estimation...)
 - Donne tous renseignements sur les possibilités et les modalités d'accueil
 - Après consultation des bases, informe l'assuré sur l'avancement du dossier et pour toutes réclamations ou cas complexes, établit un signalement au secteur en charge du dossier
 - Procède à l'envoi d'attestations
- **Alimente les fichiers de suivi des contacts téléphoniques, mail et visio**
 - Enregistre, en fonction des consignes, les informations recueillies lors des entretiens téléphoniques sur les outils mis à disposition (OR...)
- **Participe à la prise de rendez-vous pour les agences extérieures**
 - Évalue la pertinence des demandes de rendez-vous
 - Donne la liste des pièces à fournir, envoie l'imprimé de demande et fixe un rendez-vous
- **Réalise des tâches administratives annexes en back-office**
 - Réponses aux courriers d'ordre général et aux courriers retraite qui arrivent sur le site Internet
- **En fonction des besoins, peut assurer l'accueil physique du siège et orienter les visiteurs vers les services concernés**
 - Identifier, accueillir et orienter les personnes extérieures
 - Assurer les statistiques des visites

PROFIL RECHERCHE :

- Bonnes connaissances des techniques et moyens de communication à disposition ;
- Capacités à traiter efficacement les appels téléphoniques ;
- Savoir transcrire avec exactitude et neutralité l'information recueillie ;
- Capacités à utiliser l'informatique et la communication en même temps ;
- Connaître les missions de la CARSAT et des autres organismes de protection sociale ;
- Connaître les grands principes RH, contrôle interne qualité, maîtrise des risques, audit, budget de l'organisme
- Rigueur et esprit d'analyse ;
- Esprit d'analyse et de synthèse, qualités rédactionnelles, reporting ;
- Capacité d'adaptation, de réactivité et d'investissement ;
- Aisance relationnelle, travail en équipe ;
- Être capable de s'exprimer avec clarté et efficacité

CONDITIONS PARTICULIERES

Être titulaire d'un BAC+2

Des connaissances et expériences dans les domaines de la téléphonie et/ou de la relation client seront appréciées.

Epreuve écrite de sélection : oui

CONTACT : Adressez votre lettre de motivation et votre CV via mail :

espacemploi@carsat-normandie.fr

CARSAT Normandie – 5 Avenue du Grand Cours – CS 36028 - 76028 ROUEN Cedex 1

INFORMATIONS IMPORTANTES :

- **SEULES LES CANDIDATURES ADRESSÉES SUR LA BOITE MAIL ESPACEMENT SERONT ÉTUDIÉES.**
- **SANS RÉPONSE DE NOTRE PART DANS UN DÉLAI D'UN MOIS, VEUILLEZ CONSIDÉRER QUE VOTRE CANDIDATURE N'EST PAS RETENUE.**
-

Date limite de dépôt : 13/08/2021

Poste à pourvoir au : 01/10/2021

La CARSAT est engagée dans la promotion de la diversité et l'égalité des chances.

Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous faire part de vos éventuels besoins spécifiques, afin que nous puissions les prendre en compte.