

# Assistant Administratif Étudiant – Contact Center (H/F/X)

## La société

Tu cherches un **job étudiant pour l'été** qui combine contacts humains, organisation et travail administratif ? Rejoins notre **Contact Center** et contribue à la continuité des services d'aide à domicile auprès de nos bénéficiaires.

La Centrale de Services à Domicile est membre du réseau Solidaris. Notre mission est de procurer rapidement une aide en cas de maladie, de handicap ou tout simplement lorsque les limites de l'âge se font sentir. Nos équipes pluridisciplinaires œuvrent pour atteindre un objectif clair et commun : le maintien à domicile des personnes dans le respect de leurs choix de vie.

Le Contact Center, encadré par une gestionnaire d'équipe, fait partie du **département d'Aide aux Familles**. En collaboration avec des assistants sociaux, les assistants administratifs assurent l'adaptation des horaires des aides familiales et des aides-ménagères sociales en fonction des imprévus et des changements de dernière minute. Ils sont quotidiennement en contact avec les travailleurs de terrain et les bénéficiaires.

## Fonction

Au sein du Contact Center, tu apportes un soutien administratif à l'équipe afin d'assurer la continuité des services durant la période estivale.

Après une période de formation et d'accompagnement, tu seras amené à :

- Assurer le suivi administratif des dossiers ;
- Encoder différentes informations dans nos logiciels métiers ;
- Traiter les demandes reçues par téléphone et par e-mail ;
- Informer les bénéficiaires, leurs familles et les aides à domicile des modifications d'horaires ou de prestations ;
- Réaliser des appels téléphoniques entrants et sortants ;
- Assurer le suivi de la boîte mail du service ;
- Contribuer à la gestion des imprévus liés à l'organisation des prestations ;
- Transmettre les informations nécessaires aux collaborateurs concernés.

Chaque journée est différente : tu alternes entre encodage, gestion des appels, suivi administratif et traitement des urgences de dernière minute.

## Profil

- Tu es **étudiant(e)** dans un domaine tel que **les sciences sociales, l'assistantat social, l'éducation, les soins infirmiers ou l'assistantat de direction** ;
- Tu es à l'aise avec le téléphone et les contacts humains ;
- Tu possèdes une excellente communication orale et écrite ;
- Tu accordes une attention particulière à l'orthographe et à la qualité de tes écrits ;
- Tu es **organisé(e), rigoureux(se) et capable de gérer plusieurs tâches en parallèle** tout en conservant le sens des priorités ;
- Tu sais faire preuve de réactivité face aux imprévus et reprendre efficacement une tâche après une interruption ;
- Tu maîtrises les outils informatiques courants (Office 365) ;
- Tu respectes la confidentialité des informations traitées.

## Offre

- Un job étudiant enrichissant au sein d'une organisation active dans le secteur de l'aide à domicile ;
- Une expérience concrète dans un environnement administratif et de service à la clientèle ;
- Un accompagnement et une formation à nos outils et procédures ;
- Un travail varié combinant contacts humains et tâches administratives.
- Un job étudiant rémunéré selon les barèmes en vigueur de la CP 318 (16,93€/h).

### Informations pratiques

- › Période : de mi-juin à la fin des vacances scolaires ;
- › Une disponibilité minimale de 4 semaines est requise. Une disponibilité durant l'ensemble de la période estivale constitue un atout important.
- › Horaire temps plein de 7h30 à 15h36 (38h) ;
- › Lieu de travail : dans nos locaux situés à Seraing.

### Merci de joindre votre CV et de répondre aux questions suivantes :

- › Pourquoi souhaitez-vous travailler au sein du Contact Center de la CSD cet été ?
- › Quelles expériences (emploi étudiant, stage, bénévolat, mouvement de jeunesse, etc.) vous ont permis de développer votre aisance relationnelle ?
- › Quelles sont vos disponibilités entre mi-juin et fin août ?

#### **Lieu:**

Seraing

#### **CENTRALE DE SERVICES A DOMICILE (CSD)**

Rue de la Boverie 379

4100 Seraing

Belgique

#### **Téléphone:**

04 338.20.20



## **Intéressé(e)?**

Pour plus d'informations:

Appelez **VANILLE BAILLY**

au numéro suivant: **+3243300462**