

OPERATEUR AU SERVICE CALL CENTER (H/F)

La société

La Centrale de Services à Domicile est membre du réseau Solidaris. Notre mission est de procurer rapidement une aide en cas d'accident, 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 service :

Vous intégrez un service composé d'une vingtaine de personnes aux parcours variés. Leur point commun : elles sont toutes animées par la mission de la CSD et par l'envie **d'aider chaque personne à l'autre bout du fil**, en lui apportant une réponse concrète et adaptée.

Vous êtes accompagné par une gestionnaire d'équipe attentive à l'**équité**, au **bien-être** des opérateurs et au **bon fonctionnement** du service.

Le call center constitue la porte d'entrée de la CSD. À ce titre, les opérateurs jouent un rôle essentiel : ils sont souvent le premier contact avec notre structure et **contribuent directement à l'image** que nous renvoyons.

Fonction

Vos principales missions

Au sein du call center, vous êtes un point de contact essentiel pour les bénéficiaires, les prestataires et les différents interlocuteurs de la CSD. Votre rôle consiste à **écouter, comprendre la demande et y apporter une réponse** claire, adaptée ou à orienter vers le bon service.

Concrètement, vous serez amené à :

Répondre aux demandes des bénéficiaires et des interlocuteurs

Vous accueillez les demandes d'informations ou de prestations, assurez leur encodage et veillez à la bonne mise à jour des dossiers informatiques. Vous prenez le temps d'écouter la personne, de comprendre sa situation et de lui apporter une première réponse ou de transmettre la demande au service concerné.

Vous assurez également le suivi des demandes de nouvelles prestations, en vérifiant que les informations et documents nécessaires sont bien complets. En cas d'absence imprévue d'un prestataire de soins, vous contribuez à orienter rapidement la demande afin de garantir la continuité du service.

Gérer les demandes liées au matériel médical

Vous prenez en charge les demandes de prêt, de retour ou d'échange de matériel médical. Vous planifiez la mise à disposition du matériel, assurez le suivi administratif dans le dossier du bénéficiaire et expliquez, lorsque nécessaire, son fonctionnement de manière claire et accessible.

Participer à l'accueil et au suivi administratif du service

Vous accueillez et orientez les personnes qui se présentent à la CSD : fournisseurs, candidats, stagiaires ou visiteurs ayant rendez-vous. Vous assurez également certaines tâches administratives et logistiques liées au fonctionnement du service, comme le suivi de la boîte mail, le tri d'informations, l'encaissement de factures ou encore le relais d'informations vers le personnel de garde.

Profil

Votre profil:

- › Vous êtes titulaire d'un CESS.
- › Vous êtes une personne naturellement **tournée vers l'humain** et le contact social.
- › Vous êtes reconnu pour vos **qualités de communication**, aussi bien par téléphone qu'en face à face.
- › Vous appréciez travailler dans un cadre structuré et **respecter les procédures**. Tout en gardant ce cadre comme référence, vous êtes capable d'analyser une situation, de faire preuve de bon sens et d'adapter votre approche lorsque cela est nécessaire.
- › Autonome et réfléchi, vous savez **prendre des initiatives** et des décisions adaptées, tout en sollicitant de l'aide lorsque nécessaire.
- › Vous aimez travailler en équipe et vous avez besoin d'évoluer dans un **environnement où les échanges avec les collègues font partie du quotidien**.

- › Enfin, vous êtes à l'aise dans un **contexte dynamique**, savez **gérer les priorités** et gardez votre sang-froid face aux imprévus.

Offre

Nous offrons :

- › Un parcours d'accueil et d'intégration complet afin de rencontrer chaque service et maîtriser les procédures de chacun d'entre eux
- › Une formation sur mesure de plusieurs mois (prise d'appel, assertivité, intelligence émotionnelle et gestion du tem
- › Un coaching permettant une formation continue
- › Type de contrat: **CDI**
- › Horaires de pauses variables entre 6h30 et 20h incluant weekends et jours fériés selon les besoins du service
- › Conditions salariales selon la CP 318.01
- › Chèque repas de 5,90€/jour presté

Intéressé(e)?

- › Veuillez nous faire parvenir votre **CV et lettre de motivation**. Nous prenons en compte uniquement les dossiers de candidatures complets. Attention, nous devons très vite fermer l'annonce car nous recevons généralement beaucoup de candidatures. **Si vous êtes intéressée(e), ne tardez pas à postuler en n'oubliant pas votre lettre de motivation !**
- › (Les candidats postulant via Indeed sont invités à compléter leur dossier via le lien <https://www.csdliege.be/fr/offre/emploi>)

La procédure:

- › La sélection inclura une séance d'information, un assésment de groupe, un test écrit Word et Excel, et un entretien
- › Surveillez vos spams, ne ratez pas notre invitation !

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 **MATHILDE BISCOTTI**

au numéro suivant: **042424891**