

## 1. Définition du besoin

L'entreprise souhaite créer une cellule dédiée à la gestion des clients premium pour une nouvelle offre.

La fiche de poste doit inclure :

- **Responsabilités** : répondre aux demandes clients, proposer des solutions, remonter les anomalies.
- **Missions** : appels entrants, accompagnement personnalisé, satisfaction client.
- **Compétences professionnelles** : bonne élocution, maîtrise des outils CRM, sens du service.
- **Compétences relationnelles** : calme, empathie, résistance au stress.

## 2. Rédaction de l'annonce

### **Offre d'emploi : Téléacteur service premium (H/F)**

Rejoignez notre nouvelle cellule de relation client !

Notre entreprise innovante recherche un(e) téléacteur/trice motivé(e) pour accompagner nos clients haut de gamme.


### **Vos missions :**

- Répondre aux appels entrants,
- Résoudre les demandes avec professionnalisme,
- Proposer une expérience client fluide et agréable.

### **Profil recherché :**

- Excellente communication orale,
- Sens du service,
- Maîtrise des outils informatiques,
- Expérience en relation client (souhaitée).

### **Poste basé à [ville] - CDI - Temps plein**

 Tickets restaurant, formation assurée, perspectives d'évolution.

### 3. Choix des canaux de diffusion

- **LinkedIn** : pour toucher des candidats qualifiés avec expérience.
- **Site de l'entreprise** : pour capter les candidats déjà intéressés par notre marque.

Ces canaux permettent de combiner visibilité large et ciblage.

### 4. Processus de sélection

1. **Pré-sélection sur CV** : analyse des expériences et compétences.
2. **Entretien téléphonique** : évaluation de l'élocution et de la motivation.
3. **Test pratique** : simulation d'appel client.
4. **Entretien final** : évaluation du savoir-être et de la compatibilité avec l'équipe.

### 5. Intégration et formation

#### Semaine 1 :

- Accueil et présentation de l'équipe
- Remise du livret d'accueil
- Formation aux outils et procédures internes

#### Semaine 2 :

- Mise en situation accompagnée par un tuteur
- Échanges quotidiens pour retours d'expérience
- Évaluation de la montée en compétence

Un suivi hebdomadaire est prévu sur le premier mois.