

# CONSEILLER/E OFFRE DE SERVICE

Code de la fiche : 0112

## » PRÉSENTATION

---

### > APPELLATIONS D'EMPLOI LES PLUS COURANTES

Télé conseiller/e  
Technicien/ne d'accueil/technicien d'accueil physique  
Conseiller/e cotisants  
Technicien/ne information, conseil et orientation des assurés  
Technicien/ne information et orientation

### > FINALITE

Garantir la réponse aux usagers, et les conseiller sur l'utilisation des offres de services  
Garantir l'égalité de traitement entre les différents usagers  
Participer à la promotion de l'image de marque de la branche et de la Sécurité sociale

### > PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Les gestionnaires conseil  
Les allocataires, usagers, assurés, employeurs, cotisants, collectivités locales et territoriales, professionnels de santé...  
Les partenaires institutionnels  
Les services internes : vérification comptable, contrôle, maîtrise des risques, travail social...  
Les experts réglementation, systèmes d'information...  
Les autres organismes de Sécurité sociale

## » ACTIVITÉS

---

Gérer la relation client : renseigner et conseiller les usagers/clients ou partenaires, par téléphone, courriel, accueil physique concernant la législation, la situation de leur dossier, leurs droits et obligations vis-à-vis de l'organisme et l'orienter si nécessaire vers les services compétents  
Réaliser les mises à jour administratives du dossier en veillant à la qualité des informations transmises  
Réaliser des appels ou courriels sortants, des enquêtes et sondages auprès des usagers/clients et adresser la documentation nécessaire  
Assurer la promotion des offres de services de la branche. Informer, conseiller et orienter dans

l'utilisation des outils proposés par la Branche

## » COMPÉTENCES

---

### > SAVOIRS

Connaître les principes fondamentaux du service public, les fondamentaux de la Sécurité sociale, l'environnement, les missions de sa branche et la COG, le CPG, la politique et les objectifs de la direction

Connaître la législation, les offres de services de sa branche et les outils dématérialisés qui y sont liés

Connaître la répartition des activités selon back et front office et son périmètre d'activité

Connaître les fonctionnalités des outils informatiques et de la téléphonie de sa branche

Connaître les règles de déontologie et de secret professionnel

Connaître les fondamentaux des techniques d'entretien liées à la relation avec l'utilisateur/client

Connaître les principes d'évaluation de la qualité de service rendu

Connaître les fondamentaux de la communication écrite et la charte rédactionnelle de sa Branche

### > SAVOIR-FAIRE (capacité à)

Écouter et reformuler la demande de son interlocuteur pour mieux lui répondre ou l'orienter

Rechercher dans son environnement de travail ou sa documentation les informations nécessaires au traitement des demandes

Apporter une réponse fiable et compréhensible à son interlocuteur en un minimum de temps

Choisir une réponse différée en fonction de la situation

Adapter, en temps réel, sa réponse aux volumes (appels entrants, personnes présentes à l'accueil, mails, sms) en fonction des indicateurs et de l'activité de la plateforme

Effectuer les mises à jour administratives sur le dossier d'un usager (RIB, adresse courriel et courrier, numéro de téléphone...)

Transmettre toutes les informations utiles au traitement de la demande par le back office ou par les partenaires, en utilisant les outils appropriés

Conjuguer les besoins de l'utilisateur, les engagements de services et les contraintes

Alerter sa hiérarchie à bon escient

Utiliser les outils d'information, maîtriser les modes opératoires de consultation du dossier de l'utilisateur/client

Promouvoir les offres de service de sa branche et orienter son interlocuteur vers l'offre appropriée à son besoin

Développer un argumentaire clair pour valoriser les missions de sa branche

Appliquer les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualité

Respecter les règles du secret professionnel et de déontologie au quotidien

Mettre à jour sa documentation

Savoir rédiger un écrit professionnel

➤ **SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL (capacité à)**

Accueillir son interlocuteur et créer un climat de confiance

Conduire un entretien et le conclure

Repérer à temps une situation difficile (écrite, téléphonique ou de face-à-face), la gérer en gardant son calme ou passer le relais si nécessaire

Adapter son comportement à une situation imprévue

Adapter son organisation "en fonction" de l'activité du reste de la plateforme

Savoir s'intégrer rapidement au collectif de travail