CONSEILLER/E UTILISATEURS DES OFFRES DE SERVICES

Code de la fiche : 0302

PRÉSENTATION

APPELLATIONS D'EMPLOI LES PLUS COURANTES

Assistant/e technique clientèle
Correspondant/e conseiller/e télé-procédures
Correspondant/e *Sésam Vitale*
Assistant/e nouvelles technologies (*E.D.I.*, Internet...)
Chargé/e des relations entreprises (branche retraite et recouvrement)

FINALITE

Faciliter la mise en œuvre et l'utilisation des offres de services en externe et en interne en assurant l'assistance technique nécessaire auprès des utilisateurs concernés

PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Utilisateurs (assurés professionnels de santé allocataires cotisants employeurs...)
Partenaires (organismes de sécurité sociale et autres institutions)
Services internes

ACTIVITÉS

Informer et conseille les utilisateurs, à distance ou sur place, pour l'appropriation et l'utilisation des nouveaux produits et offres de services
Former les personnels des services internes ou les partenaires lors de la mise en place ou évolution d'une offre de services
Suivre le taux d'adhésion aux différentes offres de services et leur taux d'utilisation
Assurer la mise à jour des bases et de la documentation technique en fonction de l'évolution des produits et des services offerts
Signaler les anomalies éventuelles, les besoins exprimés par les utilisateurs et formule des demandes d'amélioration auprès des équipes compétentes

COMPÉTENCES

SAVOIRS

Posséder des notions de base de la législation de sa branche
Maîtriser les caractéristiques fonctionnelles et techniques du produit ou de l'offre proposée
Maîtriser les procédures, circuits internes et flux d'informations relatifs à l'offre de services de l'organisme et de la branche
Maîtriser les techniques et outils de communication
Maîtriser des outils bureautiques
Connaître les plannings de déploiement des différentes offres et produits
Connaître l'environnement institutionnel interne et externe et ses évolutions
Connaître la typologie des clients de l'organisme
Connaître les orientations stratégiques de la branche et de l'organisme

SAVOIR-FAIRE (capacité à)

Repérer un dysfonctionnement dans l'utilisation du produit et en diagnostiquer la cause
A partir d'une analyse de problème, proposer des mesures correctrices ou alerter les équipes compétentes
Rédiger une documentation utilisateurs sur les produits et offres de l'organisme
Tenir à jour des bases de données sur l'évolution technique des produits
Suivre son activité en alimentant des tableaux de bords et statistiques
Proposer l'offre de service la plus adaptée au besoin du client
Détecter un nouveau besoin et proposer une offre complémentaire ou subsidiaire
Faire remonter les remarques et / ou attentes des interlocuteurs internes et externes
Utiliser les outils et les process de remontée d 'informations de l'organisme et de la branche
Échanger sur ses pratiques avec ses collègues pour améliorer la qualité des réponses données aux clients
Gérer les priorités en tenant compte des objectifs, contraintes et aléas
Maîtriser et adapter ses actions et comportements en fonction de situations imprévues ou difficiles (mécontentements de clients, pannes techniques...)
Prendre des initiatives dans le traitement d'un problème
Alerter rapidement les interlocuteurs concernés sur tout dysfonctionnement constaté

SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL (capacité à)

Expliquer le fonctionnement et l'utilité de l'offre au client en s'adaptant à ses caractéristiques
Animer une formation auprès des services internes sur les modes d'utilisation des différents produits
Expliquer les enjeux et les choix stratégiques relatifs à un nouveau produit / offre
Expliquer aux interlocuteurs internes et externes les priorités retenues dans le traitement des problèmes techniques rencontrés
Écouter et reformuler les demandes pour comprendre ses interlocuteurs et prendre en compte leurs besoins

Développer une argumentation et répondre à des objections afin de convaincre ses interlocuteurs
Faire adhérer le personnel sur la base des argumentaires développés autour du produit / offre