

Métier 0112 –Conseiller(e) offre de services

Finalités :

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
- **Garantir la réponse aux usagers, et les conseiller sur l'utilisation des offres de services**

Emplois concernés par le repérage du métier

011201 - Conseiller(e) service à l'utilisateur	011205 - Télé conseiller(e)
011202 - Technicien(ne) service à l'utilisateur	011206 - Technicien(ne) information et orientation
011203 - Conseiller(e) services de l'Assurance Maladie	011208 - Conseiller(e) offres de service
011204 - Télé conseiller(e)	011209 - Conseiller(e) relation client service social

Activités - Niveau 3

- 1.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.
- 2.Réaliser les mises à jour administratives du dossier en veillant à la qualité des informations transmises.
- 3.Réaliser des appels ou courriels sortants, des enquêtes et sondages auprès des usagers/clients et adresser la documentation nécessaire.
- 4.Assurer la promotion des offres de services de la branche. Informer, conseiller et orienter dans l'utilisation des outils proposés par la Branche.

Activités - Niveau 4 A

- 1.Maîtriser l'ensemble des fonctionnalités des outils digitaux utilisés dans le cadre de la relation client, et accompagner l'utilisateur à leur utilisation au plus près de ses besoins
- 2.Assurer un soutien technique au sein de l'unité notamment pour des situations complexes
- 3.Intervenir en appui à la gestion des situations sensibles ou complexes (violences, incivilités, détresse, ...) et dans la gestion des réclamations
- 4.Apporter son expertise métier dans le cadre des actions de partenariat interne et/ou externe

Activités - Niveau 4B

- 1.Préparer des éléments en appui du référent technique pour l'élaboration des documentations techniques et des procédures
- 2.Analyser les impacts des changements réglementaires dans les réponses apportées à l'utilisateur

Spécificités Branches Maladie et Recouvrement :

- 1.Mobiliser de façon autonome l'ensemble des canaux de contact et des offres de services spécifiques aux différentes typologies d'utilisateurs
- 2.Faciliter le traitement de bout en bout d'une demande par des interventions ciblées sur le dossier de l'utilisateur

Métier 0112 –Conseiller(e) offre de services

Finalités :

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

Emplois concernés par le repérage du métier

011201 - Conseiller(e) service à l'utilisateur	011205 - Télé conseiller(e)
011202 - Technicien(ne) service à l'utilisateur	011206 - Technicien(ne) information et orientation
011203 - Conseiller(e) services de l'Assurance Maladie	011208 - Conseiller(e) offres de service
011204 - Télé conseiller(e)	011209 - Conseiller(e) relation client service social

Activités - Niveau 3

- 1.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.
- 2.Réaliser les mises à jour administratives du dossier en veillant à la qualité des informations transmises.

3. Réaliser des appels ou courriels sortants, des enquêtes et sondages auprès des usagers/clients et adresser la documentation nécessaire.
4. Assurer la promotion des offres de services de la branche. Informer, conseiller et orienter dans l'utilisation des outils proposés par la Branche.

Activités - Niveau 4 A

1. Maîtriser l'ensemble des fonctionnalités des outils digitaux utilisés dans le cadre de la relation client, et accompagner l'utilisateur à leur utilisation au plus près de ses besoins
2. Assurer un soutien technique au sein de l'unité notamment pour des situations complexes
3. Intervenir en appui à la gestion des situations sensibles ou complexes (violences, incivilités, détresse, ...) et dans la gestion des réclamations
4. Apporter son expertise métier dans le cadre des actions de partenariat interne et/ou externe

Activités - Niveau 4B

1. Préparer des éléments en appui du référent technique pour l'élaboration des documentations techniques et des procédures
2. Analyser les impacts des changements réglementaires dans les réponses apportées à l'utilisateur

Spécificités Branches Maladie et Recouvrement :

1. Mobiliser de façon autonome l'ensemble des canaux de contact et des offres de services spécifiques aux différentes typologies d'utilisateurs
2. Faciliter le traitement de bout en bout d'une demande par des interventions ciblées sur le dossier de l'utilisateur

Différences