

Profil de fonction : Agent(e) Call Center

Supérieur(e) direct(e) : Responsable Estimations - Primes

Subordonné(s) direct(s) : pas de fonction de conduite de personnel

Exigences d'admission

- Formation / Diplôme :
 - CFC d'employé(e) de commerce ou formation jugée équivalente
- Expériences professionnelles :
 - Expérience dans le domaine des tâches de secrétariat et de gestion administrative

Tâches et responsabilités

- Répondre aux appels de la centrale téléphonique de l'établissement, ainsi que les appels entrants en lien avec les dossiers sinistres
- Orienter, conseiller et renseigner les clients sur l'état d'avancement du traitement de leurs dossiers sinistres
- Intégrer les documents électroniques réceptionnés par e-mail, dans le dossier numérique de l'assuré(e)
- Enregistrer les demandes de sinistres et les transmettre à l'organisation compétente
- Assurer la mise à jour des données liées aux assuré(e)s et aux bâtiments, ainsi que le traitement des données administratives des dossiers sinistres
- Répondre aux demandes écrites et téléphoniques en lien avec les couvertures d'assurance

Compétences de bases

- Maîtriser la langue française ou allemande et posséder de bonnes connaissances de l'autre langue
- Maîtriser les outils informatiques nécessaires à son domaine d'activité

Compétences techniques et de matière

- Faire preuve de systématique et de précision dans les tâches administratives, dans un environnement numérique
- Disposer d'une grande aisance dans le conseil à la clientèle et posséder un excellent sens de l'orientation client

Compétences émotionnelles

- Bénéficier d'une grande aptitude à travailler en réseau
- Disposer d'un grand sens de l'écoute et d'excellentes qualités relationnelles
- Faire preuve de coopération et de serviabilité