

LE FOREM RECRUTE

Des Opérateurs - Opératrices Centre de Contact

Lieu : Loyers (Namur) + constitution de réserves pour Mouscron et Liège

Date limite pour postuler : 02/10/2023

Conditions d'accès : diplôme de l'enseignement secondaire supérieur ou titre assimilé + expérience de 2 ans dans des activités de gestion de la relation à la clientèle, par téléphone ou de vis-à-vis

Contrats de remplacement et contrats à durée indéterminée.

Barème : régime public échelle C3 (2.367,05 € avec 2 ans d'ancienneté)

Votre mission

- vous êtes en contact direct avec les demandeurs d'emploi et des entreprises, vous contribuez, à distance, à véhiculer une image positive du Forem et à offrir une expérience fluide ;
- vous donnez une information généraliste de 1ère ligne et/ou délivrez des services standards de 1ère ligne par téléphone, mail et/ou sms.

Activités

- vous réceptionnez des appels téléphoniques et assurez une information de première ligne sur les services du Forem ;
- vous émettez des appels téléphoniques dans le cadre de missions spécifiques (enquêtes de satisfaction, ...)
- vous traitez par mail des demandes d'information ou des actions de promotion ;
- vous effectuez des tâches administratives dans le cadre des interactions avec les usagers (mise à jour de données, envoi d'attestations, ...)
- vous analysez la demande de l'utilisateur, délivrez les informations adaptées et vérifiez la bonne compréhension par l'utilisateur ;
- vous veillez à orienter l'utilisateur vers l'interlocuteur/le service adéquat ou l'organisme externe compétent ;
- vous assurez les encodages nécessaires dans les applications du Forem pour capitaliser l'information captée auprès des usagers.

Votre profil

- vous maîtrisez la langue française orale et écrite : utilisation d'un langage adapté, structuré et clair et utilisation correcte des règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales ;
- vous avez une bonne élocution, une bonne diction et une voix agréable ;
- vous utilisez les outils informatiques propres au Forem ainsi qu'Office 365 ;
- vous accompagnez les usagers de manière respectueuse, personnalisée et constructive ;
- vous réagissez au stress en poursuivant vos objectifs, en contrôlant vos émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique ;
- vous êtes souple face au changement ;
- vous partagez vos connaissances, vos idées et vos méthodes de travail ;
- vous êtes intègre et impartial et respectez la confidentialité et les engagements ;
- vous êtes impliqué dans le travail dans un souci de qualité et êtes persévérant.

Procédure de sélection

Une présélection sera faite sur base des dossiers de candidatures. Des épreuves éliminatoires de sélection seront ensuite organisées :

- une épreuve de mise en situation professionnelle portant sur les compétences techniques et comportementales ;
- un examen portant sur les compétences et caractéristiques psychologiques ;
- un entretien devant un jury.

L'Office se réserve le droit de regrouper ou de scinder les épreuves en sous-parties.

Plus d'info :

- une séance d'info en présentiel est prévue le 20/09/23 à Loyers à 13H00
- une séance d'info à distance via teams le 21/09/23 à 10H00.

Inscription pour le 19/09/23 14H00 à l'adresse selection.recrutement@forem.be [objet de mail : séance info centre de contact Loyers]. Les informations vous seront envoyées ultérieurement

- ce que le Forem offre en tant qu'employeur ;
- comment postuler valablement ;

Votre contact : selection.recrutement@forem.be
[objet de mail : 108566].