

# LE FOREM RECRUTE

## Des Opérateurs – des Opératrices Centre de Contact et constitue une réserve de recrutement

**Lieu :** Namur (site de Loyers)

**Date limite pour postuler :** 12/12/2022

**Conditions d'accès :** diplôme de l'enseignement secondaire supérieur ou 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**

**Barème :** régime public échelle C3 (2.275,09€ avec 2 ans d'ancienneté)

### Votre mission

- 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, etc.) ;
- 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, etc.) ;
- 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-e et respectez la confidentialité et les engagements ;
- vous êtes impliqué-e dans le travail dans un souci de qualité et êtes persévérant-e.

### Procédure de sélection

Les candidat-e-s présélectionné-e-s seront invité-e-s à présenter des épreuves éliminatoires de sélection :

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

*Une ou plusieurs de ces épreuves pourrai(en)t se dérouler à distance. L'Office se réserve le droit de regrouper ou de scinder les épreuves en sous-parties.*

### Plus d'info :

- une séance d'info en visioconférence est prévue le 07/12/22  
Inscription pour le 06/12/22 12H à [selection.recrutement@forem.be](mailto:selection.recrutement@forem.be) : objet de mail : séance info centre de contact ;
  - Ce que le Forem offre en tant qu'employeur ;
  - Comment postuler valablement ;
  - Contrats de remplacement
- Votre contact : [selection.recrutement@forem.be](mailto:selection.recrutement@forem.be)  
[objet de mail : 107349 - Des Opérateurs - Des Opératrices Centres de Contact - Loyers].

Nos offres

forem