



Pour contacter le service des Ressources humaines de

CENTRAPEL

Tél. : XX XX XX XX XX

Fax. : XX XX XX XX XX

Mail [rh@centrapel.com](mailto:rh@centrapel.com)

Pour nous écrire **QUALIPEL**

Service ressources humaines

08, rue de la Ville l'Evêque

75 008 PARIS



**recrute pour ses centres de contact (Paris/Vitry) DES SUPPORTS METIER (H|F)**

**à temps plein, CDI**

Participez au lancement de FREE Mobile !

Dans le cadre de la création de son centre d'appels, QUALIPEL recherche actuellement des SUPPORTS METIER (H|F) chargés de former et d'assister nos conseillers.

#### **Mission**

Vous partagerez vos connaissances en multimédia et téléphonie mobile et participerez à nos nouveaux défis. Vous utilisez votre expertise afin de conseiller et d'assister nos conseillers dans la résolution des problèmes rencontrés. Vous maîtrisez la Relation Abonné au travers de votre expérience professionnelle et participez à la mise en œuvre de nos process. Votre écoute et votre sens de la pédagogie vous permettront de développer les compétences de nos conseillers;

Vos principales missions, en tant que support métier :

- Assurer la montée en compétences de nos conseillers,
- Assurer la vigie opérationnelle de l'activité,
- identifier et remonter les incidents collectifs aux services concernés,
- Animer les formations auprès nos conseillers,
- Participer à la mise œuvre et à l'élaboration des process et des contenus de formation,
- garantir le respect des normes de qualité et des procédures fixées par FREE,
- Rendre compte et être force de proposition auprès de l'équipe de direction,
- Proposer des actions correctives ;

#### **FORMATION :**

##### **Profils recherchés**

- Issu(e) d'une formation de niveau minimum BAC + 2 multimédia (?) ou autodidacte passionné, vous possédez de solides connaissances techniques liées à Internet et à la téléphonie mobile et avez su développer une véritable expertise technique ou commerciale.
  - vous avez de réelles qualités relationnelles et le sens de la pédagogie, vous savez gérer les situations conflictuelles,
  - vous êtes réactif, rigoureux, polyvalent et assidu,
  - vous aimez le travail en équipe
- **Une expérience reconnue d'un an minimum dans la téléphonie mobile est exigée.**

##### **Caractéristiques de l'offre**

- Société : QUALIPEL
- Type de contrat : CDI
- Lieu : VITRY SUR SEINE
- Salaire mensuel brut : 1739 € (idem CENTRAPEL) + primes d'objectifs pour un total pouvant aller jusqu'à XXXX €



Pour contacter le service des Ressources humaines de  
CENTRAPEL  
Tél. : XX XX XX XX XX  
Fax. : XX XX XX XX XX  
Mail [rh@centrapel.com](mailto:rh@centrapel.com)

Pour nous écrire **QUALIPEL**  
Service ressources humaines  
08, rue de la Ville l'Evêque  
75 008 PARIS

- Poste à pourvoir immédiatement
- Horaires : 35 h hebdomadaires / week end possible
- Référence à rappeler obligatoirement en objet de vos mails de candidature pour ce poste : Support Métier **XX\_XXXXX-XX**.

**Merci d'envoyer un CV et une lettre de motivation à l'adresse suivante : [recrutement@qualipel.com](mailto:recrutement@qualipel.com) en précisant la référence dans l'objet.**

N'hésitez pas à contacter le service des Ressources Humaines par mail **pour des candidatures éventuelles de votre entourage.**

Paris, le lundi 4 juillet 2011