

## POSTE : Chargé d'assistance F/H

Société indépendante comprenant 850 collaborateurs et représentant 224 millions d'euros de chiffre d'affaires, OPTEVERN ([www.opteven.com](http://www.opteven.com)) est un des acteurs majeurs en France et en Europe de l'Assistance et de la Garantie Panne Mécanique. Notre croissance depuis 10 ans sur ces deux métiers démontre que la qualité de nos prestations est plébiscitée par nos clients, professionnels de l'automobile et de l'assurance.

Rejoindre OPTEVERN, c'est rejoindre une entreprise innovante, engagée dans la RSE et convaincue que le succès d'une entreprise se fait grâce aux talents qui la composent.

Acteur reconnu dans son secteur, OPTEVERN est aussi une entreprise active dans le développement de sa performance sociale. L'engagement des salariés a permis une croissance significative sur ces dix dernières années. Le secteur automobile et celui de la mobilité évoluent fortement autour du digital, de la transition énergétique ou du mode d'acquisition d'un véhicule neuf ou d'occasion. Cette transformation bénéficie aux professionnels de l'automobile qui souhaitent proposer plus de services pour fidéliser le conducteur.

Dans le cadre de notre développement, La Direction des Opérations recrute plusieurs Chargé(e)s d'Assistance en CDI sur Lyon.

### Vos missions

Le Chargé d'Assistance est l'interlocuteur qui réceptionne les appels des clients immobilisés sur le bord de la route et qui se charge de leur trouver une solution rapide et efficace pour leur permettre de poursuivre leur trajet.

Au sein de l'équipe UK du Plateau d'Assistance, vous prenez en charge nos clients anglais en déplacement en Europe, en leur apportant un service de qualité. Ainsi, vous :

- Répondez aux appels entrants des assurés et analysez la situation dans laquelle ils se trouvent.
- Organisez et coordonnez les prestations d'assistance les plus adaptées que ce soit du dépannage/remorquage jusqu'au rapatriement, pour garantir la qualité de notre service et la satisfaction de nos clients.

- Consolidez ensuite le dossier informatique créé pour chaque situation et assurez la bonne transmission des informations aux services concernés.
- Etes à l'écoute et démontrez un sens du service et un dynamisme qui rassurent vos interlocuteurs.

## Profil recherché

Au-delà d'un diplôme, nous recherchons de nouveaux talents.

- Vous êtes doté(e) de qualités humaines telles que l'empathie, la patience, la réactivité et l'esprit d'équipe... Rejoignez-nous !
- Un niveau d'anglais courant est un plus
- L'utilisation régulière de l'outil informatique et l'aisance au téléphone sont également des atouts importants.

Dès votre intégration, vous serez formé(e) pendant 2 semaines puis accompagné(e) par un coach pour votre prise de fonction.

## Conditions de travail

- Poste en CDI
- Notre société se situe à Lyon Villeurbanne (69100).
- Statut : Employé
- Vous serez amené(e) à travailler sur des plages horaires variables (entre 7h et 23h) et notamment en week-end (1 week-end travaillé sur 2).
- Le salaire est valorisé en fonction de l'expérience.
- A cela s'ajoute un 13<sup>e</sup> mois et demi calculé au prorata de la présence dans l'entreprise, ainsi que des majorations pour les heures de nuit, les jours fériés et les dimanches travaillés.
- Carte restaurant.
- OPT EVEN assure une prise en charge à hauteur de 60% de l'abonnement des transports en commun (ou une prime de transport) et aux contrats mutuelle et prévoyance.

Rejoignez-nous !