

POSTE : Gestionnaire de garanties F/H

Société indépendante comprenant 850 collaborateurs et représentant 214 millions d'euros de chiffre d'affaires, OPTEVERN (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 d'un fort développement, la Direction des Opérations recrute des Gestionnaires de Garanties en CDD et CDI.

Vos missions

Reportant au Superviseur du Service Gestion des sinistres, vous serez en relation constante avec les équipes opérationnelles et les clients.

Vos missions consisteront à :

- Accueillir et prendre en charge les appels et/ou dossiers (courriers, fax, emails) des clients et fournisseurs
- Analyser chaque dossier ou appel afin d'identifier le motif invoqué et de le transmettre au bon interlocuteur selon les procédures internes en place (Ex : les appels ou email...)
- Conseiller et apporter les solutions aux clients en fonction de leurs demandes (informations produits et services, gestion des réclamations et/ou SAV, ...) dans le respect des procédures internes

- Assurer l'envoi des courriers aux clients, bénéficiaires ou fournisseurs selon les situations rencontrées
- Identification et orientation initiale des clients : Communication des informations sur les produits et les services de l'entreprise, Analyse du besoin des clients et résolution des problèmes

Profil recherché

- Vous êtes à l'aise avec la gestion des réclamations clients.
- Sens de la relation clients et du service
- Esprit d'équipe
- Dynamisme, organisation et rigueur
- Bonne maîtrise des outils bureautiques (pack Office et Excel).
- Vous disposez d'une 1ère expérience réussie de la relation clients par téléphone en appels entrants (téléconseiller, conseiller commercial...).

Conditions de travail

- Poste en CDD et CDI
- Rémunération : en fonction du profil et de l'expérience
- A cela s'ajoute un 13è mois et demi calculé au prorata de la présence dans l'entreprise.
- 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 mutuels et prévoyance
- Participation et intéressement
- Télétravail : possibilité de faire jusqu'à 2 jours/semaine une fois la période d'essai validée
- Carte restaurant
- Poste localisé à Lyon Villeurbanne (69)

Rejoignez-nous !