



Conseiller Relation Client H/F - Lisbonne

Société en pleine croissance, Génération est une **référence du marché de l'assurance** de personnes, spécialisée dans la gestion de contrats Santé et Prévoyance avec plus de **1000 collaborateurs**, répartis sur 2 sites, qui **partagent** et **portent** quotidiennement nos **valeurs** : **l'empathie, la simplicité et l'esprit d'initiative**.

Ouverte en 2015, notre succursale à Lisbonne compte aujourd'hui plus de 300 collaborateurs.

En rejoignant **Génération**, société du **groupe Adelaïde**, intégrez un **groupe européen, familial et indépendant** !

Vos avantages chez Génération

- Un **CDI** avec **de nombreux avantages** : *primes (performance, transport et télétravail), assurance santé, carte restaurant, partenariats avantageux avec notre Club des Salariés...* ;
- Un **management de proximité** et un **accompagnement au quotidien** (*coaching, culture de l'entraide...*) ;
- Un **cycle de formation complet** en interne au secteur de l'assurance ;
- Un **environnement** et des **conditions de travail de qualité** (*événements d'entreprise et actions de solidarité, horaires flexibles, une demi-journée de récupération tous les mois, visites médicales gratuites deux fois par mois...*) ;
- La possibilité de fonctionner **en régime hybride de télétravail avec fourniture d'un équipement informatique complet** (*après une phase d'intégration et de formation*) ;
- Des **perspectives d'évolution** avec de nombreuses mobilités professionnelles chaque année ;
- Votre **journée anniversaire est offerte**.

Votre profil

Votre niveau de français est excellent, aussi bien à l'oral qu'à l'écrit (niveau C2).

Vous faites preuve d'un sens client développé, d'un esprit de travail collaboratif/collectif, de curiosité et d'esprit d'analyse. Capable de vous adapter facilement à de nouveaux process et situation, vous êtes également force de proposition.

Vous êtes à l'aise avec les chiffres, possédez un bon niveau rédactionnel et maîtrisez l'outil bureautique (Word, Excel, Outlook).

Vos missions

Portés par une forte croissance, nous recrutons un(e) Conseiller(e) Relation Client.

Véritable spécialiste de la relation client, vous avez en charge le traitement des demandes des clients et vous êtes garant de leur satisfaction.

Après une formation interne au métier et aux outils de gestion, vous serez en charge de :

- Réceptionner les appels entrants ;
- Traiter par téléphone les actes de gestion, les demandes de renseignements et les réclamations ;
- Comprendre les demandes des adhérents et trouver des solutions ;
- Communiquer avec les adhérents de façon personnalisée ;
- Utiliser des canaux de contact multiples avec les adhérents au gré des évolutions technologiques (chatbot notamment) ;
- Participer à l'amélioration de la qualité de service aux clients (travail sur les processus, analyse des réclamations...).

Notre processus de recrutement

Chez Génération, nous voulons un process de recrutement simple et transparent.

- **Échange avec notre équipe** recrutement et envoi de nos questionnaires en ligne,
- **Entretien d'embauche** (*en ligne ou en présentiel*),
- **Réponse** apportée dans les plus brefs délais.

Rejoindre Génération, c'est rejoindre une entreprise innovante, motivante, où il fait bon vivre !

www.generation.fr/recrutement/emplois
recrutement.portugal@generation.fr