



## DEFINITION FONCTION

### Technicien(ne) de Call Center (CDD)

Position hiérarchique N+1 : Responsable du Secrétariat Médical

#### Missions :

Apporter une réponse immédiate aux appels téléphoniques en provenance des clients de CERBA (labos, médecins, patients, etc.), le cas échéant en faisant appel aux autres métiers de l'entreprise (biologistes ou médecins, chefs d'unités, commerciaux, etc.).

- Assurer le service aux clients par le traitement administratif des dossiers (analyses complémentaires ou supplémentaires, saisie des comptes rendus d'examen, contrôle des saisies, traitement des NPAI, etc.) dans le respect des procédures en vigueur.
- Assurer une veille téléphonique auprès des clients CERBA afin d'obtenir des renseignements complémentaires, prévenir des problèmes techniques, des délais non respectés, etc.
- Alimenter une base de données permettant de connaître, d'ordonner et de quantifier les besoins ou les réclamations.
- Recevoir, orienter et transmettre les autres appels téléphoniques entrants.
- Participer à l'évolution du Système Assurance Qualité (rédiger et/ou suivre des Procédures et Modes Opératoires Standard).

#### Connaissances :

- Titulaire d'un Baccalauréat au minimum ou expérience significative de la fonction.
- Anglais courant.
- Pratique l'outil informatique et l'outil téléphonique.

#### Aptitudes :

- Respecter la confidentialité des informations traitées.
- Etre rigoureux et méthodique.
- Etre capable d'organisation
- Doter d'un esprit d'équipe
- Etre à l'aise avec l'outil informatique et téléphonique.