

Les métiers de la gestion des situations clients

# Téléconseiller·ère



## Vous aimez...

conseiller  
et accompagner.  
Vous avez le sens  
du relationnel.

## Vous savez...

vous adapter à votre  
interlocuteur.

**Avec vous, agir pour une protection  
sociale durable et solidaire**

## Vos futures missions

Vous accompagnez au quotidien les entreprises, employeurs et indépendants qui nous contactent au téléphone ou par courriel.

Pour cela, vous les conseillez en leur présentant les offres de services à leur disposition. Vous les informez sur la législation en vigueur tout en leur indiquant leurs droits et obligations. Vous mettez à jour les données administratives de leur dossier en veillant à la qualité et exactitude des informations transmises. Vous assurez d'autres activités de back-office telles que la délivrance

d'attestations et la transmission d'informations aux huissiers. Vous assurez ponctuellement des campagnes d'appels sortants que ce soit pour recontacter des cotisants ayant cherché à nous joindre ou encore pour promouvoir nos offres de services.

Vous pouvez aussi participer à des groupes de travail et assurer d'autres missions ponctuelles (appui technique, suppléance, travaux d'intérêt collectif...).

## Focus sur les offres de service Urssaf

Pour simplifier les démarches de déclaration et paiement des cotisations, l'Urssaf propose des offres de service innovantes et adaptées aux besoins des entreprises, employeurs et indépendants.

### Ce métier est fait pour vous si :

- Vous savez faire preuve d'analyse et êtes polyvalent·e ;
- Vous êtes doté·e d'un bon esprit d'équipe et du sens du service ;
- Vous êtes à l'écoute, aimez l'échange et savez vous adapter à des publics très variés ;
- Vous délivrez un travail de qualité ;
- Vous êtes curieux·se et aimez développer vos compétences.



## La vie quotidienne de nos équipes



*« A notre arrivée nous sommes accompagnés, via du tutorat et une formation certifiante. Ce que j'aime particulièrement dans mon métier, c'est d'aider la personne que j'ai au téléphone et de trouver une solution à son problème. Il faut être réactif, empathique et efficace. On n'a vraiment pas le temps de s'ennuyer. »*

**Adelin – Référent technique sur la plateforme téléphonique**

### Pour devenir Téléconseiller·ère :

- Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques ;
- Vous avez de bonnes qualités relationnelles ;
- Une première expérience dans le domaine de la relation client est un plus ;
- Une formation certifiante rémunérée de 6 semaines, alliant enseignements théoriques et pratiques est prévue afin de vous permettre d'appréhender nos enjeux en matière de relation de service et l'environnement du poste de travail.

### Votre carrière à l'Urssaf

- Les mobilités fonctionnelles et géographiques sont encouragées et facilitées, vous apportant souplesse et diversité dans votre projet professionnel et personnel.
- Rémunération à partir de 23 K€ bruts annuels sur 14 mois (salaire d'embauche moyen).
- Vous bénéficiez également des avantages suivants : tickets restaurant, remboursement des titres de transport à hauteur de 50 %, complémentaire santé, prime d'intéressement, aide à la garde d'enfant, comité d'entreprise attrayant.

### Ce poste peut être basé :

5 bis rue Nelson Mandela  
77420 Champs-sur-Marne

ou

1-3 rue Paulin Talabot  
93400 Saint-Ouen

**Vous cochez toutes les cases ou presque ?**

**Postulez à nos offres d'emplois en ligne sur [lasecurecrite.fr](https://lasecurecrite.fr)**



## Travailler à l'Urssaf

Travailler au sein du réseau des Urssaf, c'est **faire partie d'un collectif qui s'engage** où chacun met ses compétences au service de nombreux projets pour assurer une protection sociale durable et solidaire.

Chaque jour, nous pilotons la collecte, puis la redistribution des cotisations et contributions pour assurer le financement des prestations de santé, retraite, famille, chômage dont bénéficient des millions de Français. **Cette mission fait de nous un pilier de la Sécurité sociale.**

Nos actions de prévention et de contrôle garantissent par ailleurs les droits des salariés

et **l'égalité de traitement entre tous les acteurs économiques de notre pays**. Nous accompagnons aussi les entreprises et les employeurs au plus près de leurs besoins pour encourager le développement de la société et de son économie.

**Depuis plus de 60 ans,  
le réseau des Urssaf  
est un acteur essentiel  
de la solidarité nationale**

Pour y parvenir, nous mobilisons une **large palette de savoir-faire et défendons un socle de valeurs fortes** : la **proactivité** dans nos démarches ; la **solidarité** avec celles et ceux qui nous entourent ; la **proximité** avec l'ensemble de nos interlocuteurs et le **sens des responsabilités** dans chacune de nos interventions.

L'Urssaf Ile-de-France, ce sont près

de **2 800**

collaborateurs  
répartis sur 10 sites de travail