

**Technicien en charge de la réponse téléphonique PFS CAF - (H/F)**  
(Technicien PSSP - Niveau 2)

**Affectation :** PFS CAF – Site de la Lozère

*Nombre de poste à pourvoir : 3*

*Type de contrat : CDD de Surcroit – Temps plein – Possibilité de CDI*

*Durée du contrat : 6 mois*

*Prise de poste prévue au : 29 mars 2021*

*Formation prévue dès la prise de poste*

*Salaire brut : 1554.59 euros brut mensuel + intéressement + Tickets restaurant*

**Principales missions :**

Sous la responsabilité et dans le cadre de l'organisation et de la répartition du travail assurée par le N+1 qui encadre l'équipe le technicien chargé de la réponse téléphonique devra :

- Répondre aux appels des interlocuteurs se présentant sur la PFS et prendre en compte leurs attentes dans le cadre d'horaires d'ouverture au public fixes.
- Analyser la situation et apporter une réponse en s'appuyant sur la documentation et les informations issues du système d'information.
- Informer l'utilisateur sur l'ensemble de ses droits et sur les conditions d'accès aux différentes prestations de la législation Famille, l'orienter dans ses démarches
- Relayer les appels qui sortent du périmètre de la PFS vers les interlocuteurs (internes, externes) compétents en utilisant les outils mis à disposition le cas échéant.
- Assurer des actes de gestion courante en lien avec l'activité (fournir, le cas échéant, les documents ou attestations demandés et participer aux activités cycliques (campagne AL Etudiant par exemple).
- Veiller à la qualité de la relation, désamorcer les situations conflictuelles, diriger vers le coordonnateur ou le superviseur les communications particulièrement difficiles.
- Actualiser la base d'informations, saisir et qualifier les demandes dans l'outil de gestion des contacts
- Traiter les mails entrants
- Prendre en charge des appels sortants.

**Profil recherché :**

- Capacités d'analyse et de synthèse
- Capacité d'adaptation
- Qualités relationnelles : capacité d'écoute et communication orale adaptée aux différents interlocuteurs
- Rigueur, méthode, discrétion, autonomie, esprit d'initiative et d'équipe.

**Modalités de recrutement :**

Les candidatures devront être adressées avant le **19 mars 2021** à l'intention du Service des Ressources Humaines à l'adresse suivante : [recrutement@languedoc.msa.fr](mailto:recrutement@languedoc.msa.fr)

Référence à mentionner : MSA2021002

MSA du Languedoc – [www.msalanguedoc.fr](http://www.msalanguedoc.fr)

Site du Gard

Rue Édouard Lalo

30924 NIMES CEDEX 9

Site de l'Hérault

Bâtiment @xiion – 581 rue Georges Méliès

34000 MONTPELLIER

Site de la Lozère

10 Cité des Carmes

48007 MENDE

Téléphone – N° unique 04 99 58 30 00