

# FICHE DE POSTE : Alternance - Conseiller.e Client Back Office & Offres Sociales F/H

**LOCALISATION :** 187/189 Avenue Daumesnil, PARIS (75012) – *Prise de poste sur le site de Daumesnil*

Futur(e) apprenti(e) en **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** ? L'Imc Alternance vous offre une immersion professionnelle unique chez son partenaire.

## Le Défi : Conjuguer Excellence Relationnelle et Inclusion Numérique au Service des Clients

Rejoignez la **Direction Services Clients d'Orange**, un environnement stimulant, innovant et profondément humain qui rassemble plus de 1 400 collaborateurs passionnés en France. Notre ambition : demeurer le meilleur Service Client sur l'ensemble de nos canaux en plaçant l'humain au cœur de nos engagements quotidiens.

En tant que Conseiller(e) Client « Offres Sociales » en alternance, vous intégrerez le service d'homologation des offres solidaires (Abonnement Social, offre Coup de Pouce Internet). Ce rôle à forte valeur sociétale est au centre de la stratégie d'égalité numérique d'Orange, visant à réduire la fracture sociale tout en garantissant un traitement opérationnel irréprochable et omnicanal des dossiers clients.

## Vos Missions : Accueil Client Omnicanal, Instruction Back Office et Amélioration Continue

Sous la responsabilité de votre tuteur et parfaitement intégré(e) au collectif, vos activités s'articuleront autour de deux axes majeurs :

- **Relation Client Digitale & Téléphonique (Front Office) :**
  - Accueillir les clients par téléphone, écouter leurs besoins et instaurer une relation de confiance durable.
  - Analyser les usages et proposer des solutions adaptées de manière personnalisée.
  - S'assurer de la résolution complète des demandes pour garantir un taux de satisfaction client maximal.
- **Gestion Commerciale & Conformité (Back Office) :**
  - Analyser, instruire et qualifier les dossiers et les demandes d'homologation clients dans le strict respect des règles de gestion.
  - Vérifier et valider la conformité réglementaire des pièces justificatives reçues.
  - Enregistrer les commandes d'acquisition ou de migration (Offre Coup de Pouce Internet) et veiller à la fiabilité des données dans le Système d'Information (SI).
  - Relancer les processus de construction de lignes si nécessaire et faire remonter les dysfonctionnements pour optimiser la boucle de qualité.

## **Profil Recherché : Sens du Service, Rigueur Administrative et Esprit Collaboratif**

- **Formation** : Étudiant(e) préparant un **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)**.
- **Savoir-Être** : Doté(e) d'un fort sens de la satisfaction client, d'une grande rigueur et d'un excellent esprit d'équipe. Vous savez coopérer avec agilité et faire preuve de pédagogie.
- **Savoir-Faire** : Maîtrise des techniques de la relation client (accueil, écoute active, reformulation). Capacité éprouvée à prendre en charge un dossier de bout en bout et à en analyser l'intégralité avec précision.
- **Outils** : Aisance dans la manipulation des environnements informatiques, des outils digitaux et des outils de gestion de la relation client.

### **Ce que cette alternance vous apporte :**

- Une immersion professionnelle responsabilisante au croisement des activités de Front Office et de Back Office commercial.
- Une expérience valorisante au sein d'une équipe engagée, portant fièrement les valeurs d'inclusion, de diversité et d'innovation d'un grand groupe.
- Une montée en compétences sur des outils de gestion modernes et l'excellence opérationnelle de la relation client B2C.
- Un cadre idéal pour valider l'ensemble des compétences de gestion et de digitalisation de la relation client exigées par votre diplôme.



**Prêt(e) à relever le défi ?** L'alternance est 100% gratuite et rémunérée.

**RÉFÉRENCE** : NDRC280526ORA75RN1