

## **Customer Experience Associate – French**

Accenture Operations est à la recherche de personnes passionnées ayant de l'expérience dans les services de support client. Le rôle consiste à fournir une assistance et des conseils aux clients via une variété de canaux différents - chat, e-mail et téléphone. Le travail consiste à vérifier les comptes des clients à plusieurs fins telles que les demandes générales, les informations de facturation, la vérification des données, la formation de soutien des processus d'activité existants et nouveaux.

Vous aiderez les clients à obtenir des résultats via leurs campagnes de marketing grâce à la consultation, à l'éducation et au soutien, démontrant la valeur des solutions publicitaires des clients.

### **Que recherchons-nous ?**

La réussite à ce poste nécessite de grandes compétences en service à la clientèle et le désir d'appliquer des compétences en résolution de problèmes ; capacité à s'épanouir dans un environnement dynamique et axé sur l'équipe ; et une passion pour aider les autres à obtenir des résultats. Nous avons besoin de personnes ayant un amour naturel pour le marketing numérique et la technologie, un appétit pour l'apprentissage et de nouvelles expériences dans un environnement multiculturel qui favorise l'échange d'idées et la collaboration.

### **Compétences et expérience requises**

- Connaissances avancées / locuteur natif en français (obligatoire), en plus de la maîtrise de l'anglais.

- Expérience minimale d'un an en service à la clientèle ou Helpdesk, et expérience antérieure dans l'un des domaines suivants : ventes, marketing numérique, technologie ou autre domaine connexe ;
- Bonnes aptitudes à la communication et à l'écrit, tant en français qu'en anglais ;
- Connaissances informatiques avec une expérience intermédiaire à avancée.

**Profil :**

- Compétences générales pour traiter avec les clients, axé sur le dépannage, capacité à effectuer plusieurs tâches à la fois ;
  - Faire preuve de rapidité, d'agilité, de pensée critique et de résolution de problèmes ;
  - Capable de s'adapter aux besoins en constante évolution des PME pour aider les clients à développer leur activité sur la plate-forme publicitaire ;
  - Esprit de solutions, aide à la nature, passion pour l'expérience client.
  - Capacités essentielles : Communicateur naturel
- ; Compétences de perception ; Planification et organisation ; Joueur d'équipe.