

La MGP, **première mutuelle des forces de sécurité** avec une équipe d'environ 450 collaborateurs, offre depuis plus de 60 ans des solutions sur mesure pour répondre aux besoins de ses membres et de leurs proches. En tant qu'**acteur majeur de la protection sociale** et de la santé complémentaire, notre objectif est de satisfaire au mieux nos adhérents grâce à une offre complète incluant **santé** et **prévoyance**. Guidée par des valeurs de solidarité et d'entraide, la MGP est reconnue pour son expertise dans l'assurance de personnes et la qualité de ses services.

Dans le cadre du développement de notre activité, nous sommes à la recherche de notre prochain(e) **assistant manager de la relation client** en alternance pour une durée de 24 mois au siège de notre société à Créteil (94).

Sous la supervision du **responsable du Centre de Relations Clients (CRC)**, vos missions s'articuleront autour de 2 axes :

Participer à la mise en œuvre de la relation clients par :

- L'accompagnement du responsable de service dans la démarche qualité du centre d'appels
- L'analyse, le suivi et la mise en œuvre de nouveaux indicateurs (performance / qualité)
- La participation aux reportings de l'activité et la proposition d'améliorations en cas de dysfonctionnements
- L'accompagnement des collaborateurs sur les offres rebond (accroches / rythme...)
- La participation active à la conception et à la mise à jour de la base de connaissance

Réaliser des activités opérationnelles terrain :

- Participer activement à la réalisation des objectifs du service en terme de relation clients par téléphone, mail, Chat, web ou courrier en cas de pics d'activité
- À terme, manager/accompagner les équipes dans la réalisation de ces objectifs, puis piloter le Centre de Relations Clients
- Participer à la conception et la rédaction des modes opératoires et support pour les téléconseillers
- Participer aux écoutes et contribuer à l'amélioration des grilles de contrôle qualité
- Travailler avec les superviseurs sur les trames de réponses aux adhérents
- Accompagner les collaborateurs et le service dans sa transition numérique

Profil

Vous êtes actuellement en cours de préparation d'un diplôme de niveau supérieur (Bac +4/5) spécialisé en Management et vous manifestez un vif intérêt pour le pilotage d'équipes ainsi que pour les techniques de la relation client multicanal.

Votre autonomie, votre organisation et votre rigueur seront des atouts essentiels pour guider l'équipe vers l'accomplissement de ses objectifs. Vous savez traiter plusieurs problématiques à la fois et idéalement, vous avez une première expérience dans un centre de contacts (secteur du commerce ou autre).

Salaire : conforme à la législation

La MGP est engagée dans une politique active de ressources humaines en faveur de l'égalité, de la diversité et du handicap. Nous rejoindre c'est intégrer une entreprise attentive à l'évolution professionnelle de ses collaborateurs à travers un accompagnement individualisé permettant d'acquérir une réelle expertise dans le secteur mutualiste.