
Poste : Hotline (centre d'appels téléphoniques en charge des appels entrants)

Affectation du poste : Clermont-Ferrand – Université Clermont Auvergne (UCA) - Direction de la Formation / Pôle 1 (DF)

Localisation du poste : site Carnot (centre-ville), bâtiment du Centre des Langues et du Multimédia (CLM), rue Paul-Collomp

Poste 1 : du 04/07/19 au 26/07/19 et du 19/08/19 au 30/08/19

Poste 2 : du 04/07/19 au 26/07/19

La hotline est composée de 10 étudiants en juillet et de la moitié en août.

Le travail se répartit du lundi au vendredi, à raison de 6 à 7h par jour, avec une pause méridienne.

Rémunération sur la base du SMIC.

PROFIL RECHERCHÉ :

Etudiant de préférence en *master*, sinon en L2 ou L3, ayant effectué son cursus dans le supérieur à l'Université Clermont Auvergne (UCA).

MISSION :

L'étudiant répond aux appels téléphoniques, pour aider les néo-bacheliers à s'inscrire, ou les étudiants à se réinscrire, en ligne, à l'université, pour la rentrée 2019. Il apporte une assistance technique et logicielle aux utilisateurs ou, le cas échéant, fait remonter les incidents/demandes afin d'assurer la satisfaction de l'utilisateur (étudiant ou parent).

L'étudiant-hotliner représente l'université. Il doit donc donner une bonne impression à ses interlocuteurs, pour lesquels il sera souvent le premier contact avec l'université.

CONNAISSANCES REQUISES :

- ✓ Connaissance des formations proposées par l'Université Clermont Auvergne
- ✓ Connaissance des composantes de l'université (nom, disciplines enseignées, localisation)
- ✓ Techniques d'accueil téléphonique et de communication
- ✓ Parcoursup

COMPETENCES REQUISES :

Compétences opérationnelles

- ✓ Rigueur et perspicacité
- ✓ Savoir mener un entretien téléphonique (bonne élocution, rythme verbal, ton, politesse...)
- ✓ Respect des consignes
- ✓ Maîtrise des outils informatiques (bureautique) et des outils web
- ✓ Savoir accéder rapidement à l'information pertinente
- ✓ Capacité à enchaîner les appels « entrants » à un rythme soutenu

Compétences comportementales

- ✓ Bonne capacité d'écoute afin d'identifier rapidement les problèmes rencontrés
- ✓ Être réactif, positif, dynamique
- ✓ Autonomie, maîtrise de soi
- ✓ Sens du service au public, goût du contact
- ✓ Discrétion et courtoisie, savoir être patient et diplomate face à l'impatience de certains de ses interlocuteurs

SPECIFICITES DU POSTE :

- ✓ Une formation est dispensée les deux premiers jours du contrat sur :
 - les outils informatiques de gestion des inscriptions (portail d'inscription et Apogée)
 - les aspects règlementaires de l'inscription
 - les formations dispensées à l'UCA, et le principe de « spécialisation progressive » en licence
 - La Période de césure, les CPGE
- ✓ Encadrement du poste pendant la mission par le Pôle Pilotage de la Formation de la Direction de la Formation.

→ POUR POSTULER :

Transmettre une *lettre de motivation* et un *CV* à l'attention de monsieur le président de l'Université Clermont Auvergne, à l'adresse mail suivante : scola.df@uca.fr avant le **23 mars 2019**. Les entretiens de recrutement se dérouleront le 11 et/ou le 12 avril 2019