

Responsable Adjointe Relation Client



COMPETENCES

Relation clients

Suivi des dossiers complexes et sensibles, veille réglementaire avec création de support techniques et comptes rendus, intervention en accueil pour gérer les situations conflictuelles avec les assurés en fonctions des situations rencontrées.

Suivi sur la qualité des services d'accueils (analyses, statistiques quotidiennes, réunion de branche relation client), évaluation des activités conformément au cadrage de la stratégie nationale.

Animation, pilotage, coordination, supervision d'une équipe de 20 agents

Manager et accompagner les agents dans l'atteinte de leurs objectifs personnels :

- Suivi agent,
- Double écoute, débriefing,
- Entretien de mi-parcours.

Mais également au regard des objectifs attendus par la CPAM.

Gestion de l'équipe :

- Planning hebdomadaire,
- Absentéisme,
- Adapter les ressources et les moyens nécessaires à l'activité.

Animation de l'équipe avec réunion de service et formation des agents tout au long de l'année.

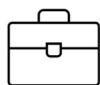
Promotion des offres digitales

Promotion des offres digitales et des offres santé de l'assurance Maladie (DMP, AMELI.fr, PFIDASS, OSR préventions)



SAVOIR ETRE

Adaptabilité	<div style="width: 80%;"></div>	Dynamisme	<div style="width: 80%;"></div>
Capacité d'organisation	<div style="width: 80%;"></div>	Optimisme	<div style="width: 80%;"></div>
Esprit d'équipe	<div style="width: 80%;"></div>		



EXPERIENCES

CPAM de l'Oise

2016 – en cours – Responsable adjointe à la relation client, accueil Beauvais.

CPAM de l'Oise

2015-2016 – Animatrice d'équipe à la relation client, accueil Beauvais.

CPAM de l'Oise

2012-2015 – Téléconseillère plateforme de services.

Collège La Fontaine des Prés (60) & Collège Capouchiné (30)

2005-2011 – Assistante d'éducation.

SDIS 02, 60 et 02 | Sapeur-Pompier Volontaire

2001-2015 – Grade de Caporal-chef.



CONTACT

Permis B + véhicule personnel



FORMATIONS

Formations

« Manager une équipe »

« Gestion des incivilités et des situations difficiles »

« Animation de réunion »

2015 - 2016 | CPAM de l'Oise (60)

Formations

« Législations assurance maladie »

« Discours clients et prise d'appel »

2012-2015 | CPAM de l'Oise (60)

Formations Sapeur-Pompier Volontaire

Incendie / Secours Routiers / Secours à personnes / défibrillateur

2001-2015 | SDIS 02, 60, 30

Licence en Psychologie

2 années de psychologie par correspondance

2004-2005 | Fac de Reims (51)

Baccalauréat Sciences Médico-Sociales

2002 | Lycée C. Claudel (02)



INFO EN +

Présidente de l'association

« Élégance »



HOBBIES

Escape Game, running, lecture, organisation journées surprises