

Conseiller téléphonique - H/F – CDD 12 mois
Direction Opérationnelle
Poste basé à Lyon (3^{ème})

Le FAFIEC est le partenaire des entreprises et salariés des secteurs de l'ingénierie, du numérique, du conseil, des études et des métiers de l'évènement dans leur démarche Formation Professionnelle, Emploi et Ressources Humaines.

Le FAFIEC collecte les contributions formation des entreprises (Formation Professionnelle et Apprentissage) et déploie auprès des entreprises adhérentes et des salariés une large gamme de services pour former mais aussi recruter, diagnostiquer les besoins RH, sécuriser le parcours professionnel, certifier les acquis, etc...

Afin d'assurer un service d'information et de conseil de qualité, le FAFIEC recrute sur son site de Lyon un(e) **Conseiller(ère) téléphonique en CDD d'une durée de 12 mois.**

Missions et activités principales :

- Informer et conseiller sur les procédures, dispositifs et services proposés par le FAFIEC
- Apporter des solutions particulièrement aux demandeurs d'emploi, salariés, organismes de formation, entreprises non cotisantes et partenaires institutionnels (APEC, FONGECIF, Pôle Emploi...)
- Le cas échéant, orienter les appels vers l'interlocuteur interne ou externe approprié en fonction de la nature de la demande
- Ponctuellement, traiter des sollicitations écrites
- Participer à la veille informationnelle et juridique du service sur les sujets emploi-formation
- Collaborer aux différents projets menés en interne en fonction des besoins

Relations hiérarchiques et fonctionnelles :

Ce poste est rattaché au service conseil téléphonique de la Direction Opérationnelle.

Il nécessite d'entretenir des relations avec l'ensemble des services internes au Fafiec et plus spécifiquement les collaborateurs de la cellule individus.

De nombreuses relations à l'externe interviennent (entreprises, salariés, demandeurs d'emploi, organismes de formation, partenaires institutionnels...)

Compétences et aptitudes requises

- Grande aisance relationnelle, particulièrement au téléphone
- Maîtrise des techniques de conduite d'entretien
- Esprit de curiosité
- Capacité à s'adapter à ses interlocuteurs et à s'exprimer avec clarté et concision
- Bonne connaissance des dispositifs individuels de formation notamment CPF, POE et CSP
- Bonne connaissance des acteurs de l'emploi/formation et de leurs missions
- Maîtrise du champ d'application de la convention collective et des obligations en matière de versement des cotisations et critères de prise en charge
- Maîtrise des dispositifs de financement FAFIEC et procédures associées
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Capacité à s'intégrer dans un collectif de travail
- Maîtrise des outils informatiques



Statut :

Agent de maîtrise

Poste à temps complet et basé à Lyon

CDD d'une durée d'1 an

35 heures hebdomadaires

Poste à pourvoir dès que possible

Vous êtes intéressé par cette annonce ?

Adressez votre candidature (cv + lettre de motivation) à Diane de Pioger, Gestionnaire des ressources humaines par email : ddepioger@fafiec.fr.