

Les métiers de la gestion des situations clients

Conseiller·ère Offres de service

**Vous aimez...**

conseiller et accompagner.
Vous avez le sens
du relationnel.

Vous savez...

vous adapter
à votre interlocuteur.

**Avec vous, agir pour une protection
sociale durable et solidaire**

Vos futures missions

Vous accompagnez au quotidien les entreprises, employeurs et indépendants, **dans le suivi de leur dossier**. Pour cela, vous les conseillez en leur **présentant les offres de services** à leur disposition. Vous les informez sur la législation en vigueur tout en leur indiquant leurs droits et obligations. Vous mettez à jour les données administratives

de leur dossier en veillant à la qualité et exactitude des informations transmises.

Vous pouvez aussi participer à des groupes de travail, assurer d'autres missions ponctuelles (appui technique, suppléance, travaux d'intérêt collectif...) et devez contribuer au suivi de la qualité de service.

Focus sur les offres de service Urssaf

Pour simplifier les démarches de déclaration et paiement des cotisations, l'Urssaf propose des offres de service **innovantes et adaptées aux besoins** des entreprises, employeurs et indépendants.

Ce métier est fait pour vous si :

- Vous maîtrisez les **techniques de gestion de la relation client** et savez identifier les besoins de vos interlocuteurs pour leur fournir des réponses adaptées.
- Vous connaissez la législation relative au recouvrement des cotisations et contributions sociales.
- Vous êtes à **l'écoute, aimez l'échange et le contact avec des publics très variés**, et savez vous adapter à toutes les situations.
- Vous avez de **réelles qualités rédactionnelles** et savez vous exprimer à l'oral.



La vie quotidienne de nos équipes



« Nous sommes à l'écoute de nos publics, nous les conseillons et trouvons des solutions adaptées à leurs besoins. Ce que j'aime le plus dans mon métier, c'est la relation avec le client. J'ai le sentiment d'être utile et d'avoir un rôle à jouer dans le bon fonctionnement de notre système de protection sociale. »

Fanny-Chantal – Conseillère offre de service à Lyon

Pour devenir

Conseiller.ère Offres de service :

- Une formation **bac +2** est requise.
- Une expérience dans la relation client, idéalement sur des **services en ligne**, est un plus.
- Une **formation nationale spécifique** à la relation de service est prévue afin de vous permettre d'appréhender les enjeux de la branche et de maîtriser le processus de recouvrement et l'environnement du poste de travail.

Votre carrière à l'Urssaf

- Les **mobilités fonctionnelles et géographiques** sont encouragées et facilitées, vous apportant **souplesse et diversité dans votre projet** professionnel et personnel.
- **Rémunération** à partir de 23K€ bruts annuels sur 14 mois (salaire d'embauche moyen).
- Après plusieurs années d'expérience, **vous pourrez évoluer** vers un poste de gestionnaire du recouvrement, gestionnaire maîtrise des risques, gestionnaire litiges et créances, référent technique, manager opérationnel, contrôleur du recouvrement ou inspecteur du recouvrement.

Vous cochez toutes les cases ou presque ?

Postulez aux offres d'emplois en ligne sur lasecurecrute.fr



Travailler à l'Urssaf

Travailler au sein du réseau des Urssaf, c'est **faire partie d'un collectif qui s'engage** où chacun met ses compétences au service de nombreux projets pour assurer une protection sociale durable et solidaire.

Chaque jour, nous pilotons la collecte, puis la redistribution des cotisations et contributions pour assurer le financement des prestations de santé, retraite, famille, chômage dont bénéficient des millions de Français. **Cette mission fait de nous un pilier de la Sécurité sociale.**

Nos actions de prévention et de contrôle garantissent par ailleurs les droits des salariés

et **l'égalité de traitement entre tous les acteurs économiques de notre pays**. Nous accompagnons aussi les entreprises et les employeurs au plus près de leurs besoins pour encourager le développement de la société et de son économie.

**Depuis plus de 60 ans,
le réseau des Urssaf
est un acteur essentiel
de la solidarité nationale**

Pour y parvenir, nous mobilisons une **large palette de savoir-faire et défendons un socle de valeurs fortes** : la **proactivité** dans nos démarches ; la **solidarité** avec celles et ceux qui nous entourent ; la **proximité** avec l'ensemble de nos interlocuteurs et le **sens de la responsabilité** dans chacune de nos interventions.



16 000
collaborateurs
au service des cotisants
sur tout le territoire

