

VOCLIdental – Collaboratrice/ Collaborateur Call center

Voclidental recherche un-e **Collaborateur-ric**e Call Center pour rejoindre son **Shared Service Center** situé à **Beuzet**.

Vous aimez le contact avec les patients, vous êtes organisé-e et vous appréciez travailler dans un environnement où la qualité du service est essentielle ? Cette fonction pourrait vous correspondre.

Votre mission :

Au sein de notre centrale téléphonique, vous prenez en charge les appels provenant de nos différents cabinets et cliniques dentaires lorsque ceux-ci sont déviés vers le Shared Service Center.

Votre objectif est d'offrir aux patients un accueil téléphonique professionnel, chaleureux et efficace, tout en assurant une gestion optimale des agendas des praticiens.

Vos principales responsabilités seront :

- Répondre aux appels entrants des patients de nos cliniques dentaires ;
- Identifier rapidement la demande du patient et lui apporter une réponse adaptée ;
- Prendre et planifier les rendez-vous dans les agendas des praticiens ;
- Modifier ou annuler les rendez-vous existants ;
- Orienter les appels ou demandes spécifiques vers le bon interlocuteur lorsque nécessaire ;
- Veiller à la bonne transmission des informations aux cliniques ;
- Assurer un accueil téléphonique professionnel et bienveillant ;
- Contribuer à une expérience patient de qualité.
- Vous maîtrisez parfaitement le **français** à l'oral ;
- Vous parlez également **arabe** et êtes à l'aise pour gérer des conversations téléphoniques dans cette langue ;
- Vous avez un excellent sens du contact et du service ;
- Vous êtes à l'aise au téléphone et savez communiquer avec calme, empathie et professionnalisme ;
- Vous êtes organisé-e, rigoureux-se et capable de gérer plusieurs demandes simultanément ;
- Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques et apprenez rapidement à utiliser de nouveaux logiciels ;
- Une première expérience dans un call center, un service clientèle, un secrétariat médical ou dentaire constitue un atout, mais n'est pas indispensable.
- Un poste au sein du **Shared Service Center de Voclidental à Beuzet** ;
- Des **horaires de jour, du lundi au vendredi** ;
- Pas de travail le week-end ;
- Une fonction variée avec de nombreux contacts humains ;
- Un environnement de travail dynamique au sein d'un groupe actif dans le secteur dentaire ;

- Une formation aux outils, aux procédures et à l'organisation de nos cliniques.

<https://www.voclidental.be/>