**GESTIONNAIRE DE GARANTIES BILINGUE TCHEQUE – CDI (H/F)**

Société indépendante comprenant 640 collaborateurs et représentant 192 millions d’euros de chiffre d’affaires, OPTEVEN (www.opteven.com) est un des acteurs majeurs en France et en Europe de l’Assistance et de la Garantie Panne Mécanique. Notre croissance depuis 10 ans sur ces deux métiers démontre que la qualité de nos prestations est plébiscitée par nos clients, professionnels de l’automobile et de l’assurance.

**Rejoindre OPTEVEN, c’est rejoindre une entreprise innovante, engagée dans la RSE et convaincue que le succès d’une entreprise se fait grâce aux talents qui la composent.**

Acteur reconnu dans son secteur, OPTEVEN est aussi une entreprise active dans le développement de sa performance sociale. L’engagement des salariés a permis une croissance significative sur ces dix dernières années. Le secteur automobile et celui de la mobilité évoluent fortement autour du digital, de la transition énergétique ou du mode d’acquisition d’un véhicule neuf ou d’occasion. Cette transformation bénéficie aux professionnels de l’automobile qui souhaitent proposer plus de services pour fidéliser le conducteur.

Dans le cadre d’un fort développement, la Direction des Opérations recrute un Gestionnaire de Garanties en CDI bilingue tchèque.

**Vos missions**

Reportant au Superviseur du Service Gestion des sinistres, vous serez en relation constante avec les équipes opérationnelles et les clients.

Vos missions consisteront à :

* Accueillir et prendre en charge les appels et/ou dossiers (courriers, fax, emails) des clients et fournisseurs
* Analyser chaque dossier ou appel afin d’identifier le motif invoqué et de le transmettre au bon interlocuteur selon les procédures internes en place (Ex : les appels ou email…)
* Conseiller et apporter les solutions aux clients en fonction de leurs demandes (informations produits et services, gestion des réclamations et/ou SAV, …) dans le respect des procédures internes
* Assurer l’envoi des courriers aux clients, bénéficiaires ou fournisseurs selon les situations rencontrées
* Identification et orientation initiale des clients : Communication des informations sur les produits et les services de l’entreprise, Analyse du besoin des clients et résolution des problèmes

**Profil recherché**

* Vous êtes doté(e) de qualités humaines telles que l’empathie, la patience, la réactivité et l’esprit d’équipe... alors n’attendez plus !
* Être dynamique, savoir s'adapter, organisé et rigoureux.
* Pour répondre aux défis de demain, nous comptons sur votre talent et votre enthousiasme.
* Un bon rédactionnel pour la meilleure satisfaction de nos clients, l’aisance au téléphone et la capacité d’utilisation de l’outil informatique sont également des atouts importants.
* Un niveau bilingue en Tchèque est impératif.

**Conditions de travail**

* Poste en CDI
* Rémunération : en fonction du profil et de l’expérience
* A cela s’ajoute un 13è mois et demi calculé au prorata de la présence dans l’entreprise.
* OPTEVEN assure une prise en charge à hauteur de 60% de l’abonnement des transports en commun (ou une prime de transport) et aux contrats mutuels et prévoyance
* Participation et intéressement
* Carte restaurant
* Poste localisé à Lyon Villeurbanne (69)

Rejoignez-nous !