

DIGITAL CLIENT SUPPORT SPECIALIST H/F

Indosuez Wealth Management propose à ses clients des solutions digitales (e-banking, m-banking, et autres applications) leur permettant de suivre leur patrimoine à tout moment, de réaliser des transactions, de consulter les documents bancaires, de dialoguer avec leur Wealth Manager en toute sécurité et d'accéder à des fonctionnalités et applications exclusives Indosuez. Soucieux de la satisfaction de nos clients, nous renforçons notre équipe dédiée sur le périmètre Digital Support Indosuez Groupe, basée à Monaco et couvrant la France, l'Italie, la Belgique, la Suisse, le Luxembourg, l'Espagne et Monaco.

MISSIONS

- ✓ Vous prenez en charge les contacts des clients concernant leurs demandes sur les outils digitaux Indosuez (accès, fonctionnalités, connexion, ...).
- ✓ Vous entretenez une relation de qualité avec les clients quel que soit leur niveau d'expertise digitale, ainsi qu'avec les collaborateurs du Groupe.
- ✓ Vous assurez un suivi quantitatif et qualitatif de l'activité (volumétrie, sujets abordés, suivi des contacts, etc.).
- ✓ Vous aurez la responsabilité de mettre en œuvre et exécuter des campagnes d'adoption et de promotion des services digitaux Indosuez.
- ✓ Vous représentez la « Voix du client » et proposez des idées innovantes pour améliorer nos solutions digitales.
- ✓ Vous travaillez étroitement avec les Products Owners des applicatifs Indosuez (e/m-banking notamment) et participez de manière collaborative à la mise en place des nouvelles fonctionnalités.

PROFIL RECHERCHÉ

- ✓ BAC+3.
- ✓ Langues étrangères : anglais et italien courants, l'espagnol serait un plus.
- ✓ Bonne maîtrise des outils informatiques / bureautique...
- ✓ Sens relationnel et esprit d'équipe, sens de l'organisation et rigueur.
- ✓ Dynamique, réactif(ve), forte orientation client en interne comme en externe.