

Collaborateur/trice service client - plateformes digitales et conseil 80-100% (m/f/d)

Lausanne

eCare est un prestataire d'externalisation leader dans les domaines de la location de services et de la prévoyance professionnelle. Forte d'une longue expérience, elle fournit des services de gestion et d'administration aux caisses de pension et gère un centre de compétences pour la location de services. De plus, eCare propose à ses clients des services juridiques sous la forme d'une boutique de conseil. Pour des institutions de prévoyance renommées (p. ex. Tellco pk) et des entreprises de location de services, eCare a développé un système de gestion des absences et des cas uniques en Suisse, adapté aux besoins des clients. L'assurance d'indemnités journalières en cas de maladie spécifique à la branche, les solutions de prévoyance et les services de réinsertion complètent son offre.

En collaboration avec SWICA Assurance-maladie SA, eCare exploite une solution sectorielle indemnités journalières PGM pour la location de personnel et gère le plus grand portefeuille d'assurance de Suisse dans ce secteur. Grâce à une étroite collaboration entre tous nos secteurs d'activités, nous garantissons à nos clients un service de conseil performant. Afin d'être plus proche de notre clientèle pour la Suisse romande, nous avons réuni nos compétences dans des locaux neufs au centre de Lausanne et intégré la division « Indemnité Journalière Location de personnel ».

Vos tâches:

- Point de contact pour le soutien des utilisateurs des plateformes numériques du groupe (portail de la caisse de pension, gestion des absences & incapacité de travail, ouverture et gestion des comptes 3a et de libre passage)
- Réception et conseil téléphonique ou écrit
- Conseil technique et résolution de problèmes en
- Remontée des problèmes auprès d'autres services de l'entreprise (informatique, infrastructure, gestion)
- Support à l'équipe de gestion des contrats et prestations
- Rédaction des rapports d'incidents et formulation de proposition d'amélioration
- Participation à la rédaction d'articles pour la base de connaissance à disposition des clients
- Collaboration efficace avec les autres départements de l'entreprise (gestion, prestation) et les autres sociétés

Votre profil:

- Avec 2-3 ans d'expérience professionnelle, idéalement en service client technique
- Forte orientation vers le service et gout prononcé pour le contact client
- Affinités technique et informatique (une expérience avec Zendesk est un plus)
- Personnalité dynamique et esprit positif
- Résistance au stress et capacité de travailler dans un environnement flexible
- A l'aise avec les outils téléphonique et informatique
- Parfaite maîtrise du français obligatoire, bon niveau d'anglais (oral et écrit) des connaissances en italien et/ou en allemand sont un plus.
- Une expérience professionnelle dans le domaine des assurances peut être un plus

Avantages:

- Grande marge de manœuvre et grande responsabilité personnelle
- Règlement moderne du temps de travail (horaires variables, compte d'heures supplémentaires) ainsi possibilité de travailler à domicile
- Semaine de travail de 41h et 5 semaines de vacances
- Crédit TP pour le trajet domicile-travail

Votre lieu de travail est situé au centre de Lausanne, proche de la gare, dans des locaux clairs et modernes.

Si vous souhaitez rejoindre notre équipe pour contribuer à son développement et offrir un service de qualité à notre clientèle, nous nous réjouissons par avance de recevoir votre dossier de candidature complet à l'attention de Mme Wismer (responsable RH) par courriel à (hr@egroup.ch).