

À LA RECHERCHE D'UN TRAVAIL COMMERCIAL STIMULANT À IMPACT SOCIAL?

INTÉRESSÉ PAR L'ENTREPRENEURIAT ?

VOUS POURRIEZ ÊTRE LE (LA) NOUVEAU(NOUELLE) COLLÈGUE QUE NOUS CHERCHONS !

* * *

CONSEILLER.ÈRE CLIENTELE DIGITALE – BRUXELLES (H/F)

microStart, organisme leader en microcrédit professionnel en Belgique, octroie des prêts jusque 15.000 Euros aux entrepreneurs n'ayant pas accès au crédit bancaire traditionnel, et ce, pour démarrer ou développer leur activité d'indépendant. microStart accompagne ses porteurs de projets via un large réseau de coaches et d'experts bénévoles fournissant conseils et formations gratuits dans des domaines variés (accès à la gestion, marketing, juridique, comptabilité, etc.).

En 9 années d'activité, microStart a accueilli plus de 15.000 personnes dans ses 5 agences, et distribué plus de 4.900 microcrédits. En 2019, microStart a accompagné plus de 1.500 personnes et financé 646 entrepreneurs. Notre équipe se compose de 36 salariés et plus de 150 bénévoles. Notre dernière étude d'impact a montré que 75% des micro-entrepreneurs sont toujours actifs en tant qu'indépendant 3 ans après la création de leur activité, que chaque micro-entrepreneur crée 1,6 emplois, et que pour chaque euro investi dans le microcrédit accompagné de microStart génère 4 euros pour la collectivité après 2 ans.

Afin de doubler son impact social, malgré le contexte actuel, microStart se développe avec le soutien de ses partenaires. Dans le cadre de ce développement microStart recrute un conseiller.ère clientèle digitale pour son agence digitale à Bruxelles.

Description de la fonction

Le/la conseiller.ère en microcrédits est en charge du développement des activités de microStart et participe activement à l'atteinte des objectifs de l'organisation.

A ce titre, vos principales tâches au sein de l'Agence Digitale et responsabilités sont :

1. Traiter les demandes de microcrédits à distance

- Vous assurez les rendez-vous clients à distance (téléphone, visio-conférence) ;
- Vous analysez les demandes de microcrédits et proposez les services financiers adaptés aux besoins de nos clients ;
- Vous identifiez les risques financiers liés à l'octroi de microcrédits ;
- Vous contribuez à la décision d'octroi du crédit ;
- Vous assurez la gestion d'un portefeuille clients, vous assurez du bon remboursement des prêts, et réalisez les actions de recouvrement amiables nécessaires.

2. Proposer l'accompagnement adapté aux emprunteurs de microStart

- En lien avec nos équipes terrain et notre réseau de bénévoles, vous identifiez les besoins en accompagnement et formation des clients et proposez les services les plus adaptés
- Vous assurez la promotion de nos services de formation et de coaching en ligne
- Vous dispensez vous-mêmes des conseils de gestion et de développement d'une activité aux clients de votre portefeuille.

3. Promouvoir microStart et assurer la qualité de services à distance

- Vous garantissez la satisfaction et la fidélisation clients au quotidien
- Vous êtes force de proposition dans l'amélioration continue de nos services, et alertez et remontez les informations afin d'optimiser la satisfaction de nos clients
- Réaliser des campagnes d'appels sortants auprès de nos prospects et clients inactifs. L'objectif? Assurer notre impact social et économique par une amélioration de notre transformation ;
- Participer à l'élaboration de procédures et de thématiques de campagnes digitales pour développer notre portefeuille de clients actifs.

Qui êtes-vous ?

- Vous disposez d'une formation supérieure et/ou d'une première expérience professionnelle (stage compris).
- Vous avez un véritable sens du service client et un très bon relationnel ;
- Vous êtes autonome, réactif et faites preuve de dynamisme au quotidien ;
- Vous êtes à l'aise à la fois dans la prise en charge des flux « chauds » (téléphone, visio...) et des flux froids (traitement des dossiers clients, mails...);
- Vous avez une grande appétence pour l'univers de la microfinance ou des services financiers en général ;
- Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques et êtes agile dans l'utilisation des différents outils web et bureautiques ;
- Travailler avec des objectifs ne vous fait pas peur ;
- Vous avez une excellente communication orale et écrite ;
- Une première expérience en tant que Conseiller(ère) Clientèle est un plus.
- La disposition du statut ACS est un plus.
- Parfait francophone, vous avez également de bonnes compétences en néerlandais

Plus qu'un profil, nous recherchons avant tout une personnalité pour rejoindre notre équipe et porter des valeurs fortes et partagées : confiance, solidarité, innovation, respect et professionnalisme.

Condition contractuelles

- Contrat à durée indéterminée, temps plein, 38h/semaine.
- Salaire brut de 2.150 Euros/mois.
- Assurance maladie complémentaire (DKV).
- Chèques-repas, GSM et ordinateur de fonction.
- Possibilité de télétravail deux fois/mois.
- Travailler au sein d'une équipe jeune et dynamique, avec impact sociale

Envie de rejoindre microStart ?

Veillez envoyer votre candidature (lettre de motivation ainsi que votre CV) par e-mail (référence : CONS. DIGITALE/2021), à l'attention de Emmanuelle Declève et Sara Loveniers, aux l'adresses suivantes : emmanuelle.decleve@microstart.be et sara.loveniers@microstart.be **au plus tard le mercredi 17 janvier 2021.**

microstart.be