



DESCRIPTION DE FONCTION : Conseiller au Customer Care

LIEU : Bruxelles (possibilité de télétravail)

RESPONSABLE : Customer care manager

A propos de microStart :

microStart, organisme leader en microcrédit professionnel en Belgique, octroie des prêts jusque 25.000 Eur aux (futurs) 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 coachs et d'experts bénévoles fournissant conseils et formations gratuits dans des domaines variés (accès à la gestion, marketing, juridique, comptabilité, etc.).

En 10 années d'activité, microStart a accueilli plus de 15.000 personnes dans ses 5 agences, et financé plus de 4.900 projets.

En 2022, microStart a accompagné plus de 1.500 personnes et financé 665 entrepreneurs. Notre équipe se compose de 36 salariés et plus de 100 bénévoles. Notre dernière étude d'impact a montré que 70% des starters sont toujours actifs en activité 2 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 2,53 euros pour la collectivité après 2 ans.

Missions :

En tant que chargé d'accueil, vous êtes responsable de soutenir le réseau d'agences physiques lors de l'accueil de clients potentiels.

Réactivité, écoute active et approche déontologique sont à la base du service.

Concernant l'accueil :

- Vous offrez un service de soutien de qualité aux personnes souhaitant lancer ou développer leur activité en tant qu'entrepreneur.e ;
- Vous traitez des demandes de contact émanant de prospects arrivant par téléphone, mail ou via notre site internet ;
- Vous vérifiez l'éligibilité des contacts aux services de microStart et les orientez vers le service (financier et/ou accompagnement) adéquat proposé par l'une de nos agences. Le cas échéant, vous les réorientez vers une structure partenaire ;
- Vous contactez des clients ou prospects dans le cadre de campagnes commerciales ou d'enquêtes menées auprès de notre public.

Certaines missions en back office, en support de vos collègues, pourront vous être confiées dans le cadre de votre fonction.

microstart.be

Profil requis :

Vous avez une capacité d'écoute active et d'empathie face à un public multiculturel et en situation de précarité ;
Vous avez le sens de l'organisation et un haut niveau de rigueur ;
Vous êtes dynamique et débrouillard ;
Vous voyez les changements comme une opportunité et faites preuve de flexibilité.

- Vous avez une très bonne communication orale et écrite : aisance relationnelle et rédactionnelle ;
- Vous avez une grande capacité à convaincre et négocier (avec tact et bienveillance) face à des clients difficiles ;
- Vous êtes orienté résultats, travailler avec des objectifs ne vous fait pas peur ;
- Vous pouvez travailler de façon autonome, mais également en équipe ;
- Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques et de téléphonie (microsoft office, google drive, etc.) ;
- **Vous êtes idéalement bilingue (ou francophone avec une bonne connaissance du néerlandais) ;**
- Vous avez un intérêt marqué pour l'entrepreneuriat, le microcrédit (en Europe et/ou dans les pays en développement), et le travail auprès d'un public précaire ;
- **Une expérience professionnelle confirmée en tant qu'employé dans une fonction administrative, un call-center, un service de recouvrement, un organisme social... est une plus-value pour le poste.**

Ce que microStart offre :

- Contrat à durée déterminée de 9 mois, temps plein, 38h/semaine ;
- Salaire brut de 2.235 Euros/mois ;
- Assurance maladie complémentaire (DKV);
- Chèques-repas, GSM et ordinateur de fonction ;
- Possibilité de télétravail 2 à 3 jours par semaine ;
- Formations ;
- Travailler au sein d'une équipe jeune et dynamique, avec impact social ;
- Poste à pourvoir dès que possible ;

Envie de rejoindre microStart ?

Veillez envoyer votre candidature (lettre de motivation ainsi que votre CV) par e-mail à l'attention de salimatu.djalo@microstart.be et hr@microstart.be le 1er mai 2022 au plus tard.

microstart.be