



## Auxiliaires germanophones Plusieurs contrats à l'heure - Été 2020

Pour renforcer les activités de la **Centrale TCS du Livret ETI à Vernier/Genève** pendant la saison estivale, nous cherchons plusieurs Auxiliaires en assistance germanophones, disponibles à partir de mai, juin 2020 jusqu'à septembre, octobre pour des taux variant entre 50% et 100%.

### **Postes au Case Management :**

- Prise en charge par téléphone et gestion des demandes de sinistres maladies ou accidents
- Vérification de la couverture et traitement immédiat des demandes
- Demandes de renseignements concernant la prise en charge du dossier
- Traitement des demandes urgentes de blocage de cartes de crédit
- Contacts avec les différents prestataires de services en Suisse et à l'international

### **Postes aux Travel Services :**

- Organisation de moyens de transport pour les membres bénéficiaires en difficulté à l'étranger: réservation de vols, hôtels, voitures de location
- Contacts par téléphone / email avec les compagnies de transport, les prestataires de services et les correspondants locaux
- Soutien de l'équipe pour le traitement des sinistres liés aux activités du Case Management et de l'assistance aux véhicules

### **Postes à l'Assistance aux véhicules à l'étranger:**

- Gestion des demandes d'assistance à l'étranger suite à une panne ou à un accident de voiture
- Vérification de la couverture et traitement immédiat de ces demandes
- Organisation des prestations d'assistance : moyens de transport, hôtel, transport et récupération du véhicule
- Contact téléphonique et contact par écrit régulier avec les membres et avec les prestataires de service

### **Profil recherché:**

- Formation niveau maturité
- Expérience préalable dans un service clientèle : un atout
- **Très bonne maîtrise de l'allemand (niveau C et plus) ou du suisse-allemand (oral et écrit) du français et de l'anglais.**
- **Maitrise de l'italien ou d'autres langues un gros avantage**
- Sens de la communication et bonne rédaction dans les langues mentionnées
- Connaissance de la géographie et intérêt pour les questions internationales et les voyages : un avantage
- Bon sens et rigueur au quotidien, calme et empathie face à des clients vivant des situations de stress, respect de la confidentialité
- Aisance dans l'utilisation des outils informatiques et internet
- **Flexibilité et disponibilité pour des horaires irréguliers, selon planning fixé à l'avance.**

### **Nous offrons :**

- Une formation complète des outils et du métier de l'assistance
- Une véritable expérience professionnelle
- Un travail au sein d'équipes motivées et compétentes
- La possibilité de développer vos compétences dans le service clientèle
- Un environnement de travail de qualité
- Un poste dans une entreprise de référence en Suisse et à l'international

**Merci de nous envoyer votre dossier (CV, lettre de motivation et si possible certificats de travail et/ou d'étude) par email à [auxiliaires.eti@tcs.ch](mailto:auxiliaires.eti@tcs.ch)**