

Le Groupe Lourmel recherche un(e) Chargé(e) d'accueil clients

Créé par et pour les imprimeurs, notre groupe de protection sociale est historiquement dédié aux industries du message imprimé et digitalisé. Sa mission est de protéger, d'assurer et de défendre les intérêts de ses adhérents, en matière de prévoyance, de santé et de retraite complémentaire.

Depuis plus de 70 ans, nous nous engageons aux côtés des salariés, des chefs d'entreprise et des retraités, quelle que soit leur situation, y compris dans des moments difficiles, car nous savons que la vie n'épargne personne.

C'est avec responsabilité que nos équipes s'impliquent auprès de nos adhérents et de nos partenaires en étant proches et à l'écoute. Chaque jour, elles trouvent des solutions adaptées aux problématiques qui leur sont soumises, avec conviction, patience et bienveillance. C'est là notre différence et nous la cultivons en portant haut nos valeurs paritaires : l'ouverture (d'esprit, aux autres), l'engagement (envers tous) et le partage (avec chacun).

Notre Groupe en fort développement depuis plusieurs années, s'est également doté d'une société d'assurances afin de mettre son expertise au service du plus grand nombre. Forte de sa culture et de son histoire, notre entreprise a su allier agilité et créativité, pour développer des produits et outils innovants qui s'adressent désormais à l'ensemble des secteurs d'activité.

Notre plan stratégique a pour ambition de faire de Lourmel :

- un acteur reconnu pour sa dimension humaine, son agilité, son originalité et sa capacité à innover,
- ainsi qu'un groupe paritaire et mutualiste, indépendant, qui conçoit, assure et assemble des solutions de protection sociale pour ceux qui entreprennent, leurs salariés et les retraités.

Dans cette dynamique, Lourmel recherche de nouveaux talents qui partageront nos valeurs et nos ambitions.

Le poste est à pourvoir en CDI

Directement rattaché(e) au Responsable Relation Clients en tant que Chargé(e) d'accueil clients, vous assurerez la prise en charge multicanale des clients afin de répondre à leurs interrogations sur leurs droits et les aider à constituer leurs dossiers, dans la démarche qualitative et de satisfaction fixée par le Groupe.

Vous participerez également à promouvoir l'offre de service complémentaire lors des échanges que vous aurez.

Missions principales

- Accueillir le client et lui apporter une réponse appropriée en matière de retraite, prévoyance et santé et pour tout service proposé par le groupe Lourmel,
- Répondre aux demandes émanant du site Lourmel, des espaces abonnés et de la base de courriels,
- Tracer les demandes et créer des encours dans le cas d'une expertise,
- Aider les futurs retraités à la constitution de leur dossier Arrco / Agirc,
- Accompagner les salariés ou ayants-droits de la profession dans la constitution des dossiers d'indemnités journalières, d'invalidité ou de décès en s'assurant de la validité d'ouvertures de droits dans le respect des procédures internes et des normes RGPD,
- Participer à la promotion des produits particuliers en effectuant des rebonds commerciaux,
- Répondre en débordement des appels Action & Soutien, Lourmel + et Lourmel développement,
- Veiller au respect des valeurs Lourmel,
- Mettre à jour les données client dans le système d'information,
- Rendre compte à sa hiérarchie de tout dysfonctionnement, mécontentement ou opportunité d'amélioration dans la qualité de service client de l'entreprise,

Le profil recherché

Vous avez idéalement suivi une formation de type BTS Relation Client ou équivalent. Vous justifiez d'une première expérience significative en relation client, ainsi que d'une première pratique dans les domaines de la retraite, de la prévoyance et de la santé, auprès d'une clientèle composée à la fois de particuliers et d'entreprises.

Vous maîtrisez :

- ✓ Les outils bureautiques courants (ex. pack Office) et leur utilisation efficace au quotidien,
- ✓ La réglementation retraite, prévoyance et santé,
- ✓ Les outils de gestion et les systèmes d'information,
- ✓ Les techniques d'accueil multicanal, qu'il s'agisse d'un contact physique, téléphonique ou numérique.

Force de proposition, vous êtes doté(e) d'un excellent relationnel et faites preuve :

- ✓ D'une capacité à adapter votre posture aux situations variées, en abordant chaque interlocuteur avec calme, méthode et discernement.
- ✓ D'un bon réflexe d'escalade en sollicitant le service compétent lorsqu'une situation l'exige.
- ✓ D'un respect strict de la confidentialité des informations traitées.
- ✓ D'une curiosité professionnelle vous permettant d'être force de proposition et de contribuer à l'amélioration continue.
- ✓ D'une écoute active et attentive favorisant la compréhension des besoins et la qualité de la relation.

Ce poste en CDI est à pourvoir dès que possible.

- ✓ Statut : employé(e).
- ✓ Rémunération selon expérience.
- ✓ Déplacements exceptionnels (France métropolitaine).
- ✓ Package attractif : jusqu'à 2 jours de télétravail selon les accords en vigueur, ordinateur portable, mutuelle/protection sociale très favorable, carte tickets restaurant, avantages CSE (dont participation aux activités sportives et culturelles, chèques vacances...).

Comment postuler ? CV + Lettre de motivation à lourmel_rh@lourmel.asso.fr (en précisant, en objet, la référence CACL2026).

GROUPE LOURMEL (SIRET n° 399 111 228 00033), 8 bis allée Gaston Bachelard 75014 Paris - www.lourmel.com – Tél. : 01 40 60 20 00 - Fax : 01 45 54 28 42.
Alliance professionnelle Retraite Agirc-Arrco - Institution de retraite complémentaire régie par le code de la Sécurité sociale – Institution Agirc-Arrco n° F 201 –
Siège social : 7 rue du Regard 75006 PARIS - SIREN 775 670 532 ; CARPILIG/P (Caisse du Régime de Prévoyance de l'Imprimerie et du Livre, des Industries Graphiques et des métiers de la communication), régie par le code de la Sécurité sociale dans le cadre des dispositions de l'article L.911-1 et suivants du livre IX du code de la Sécurité sociale - SIREN 533 889 960 ; MGI (Mutuelle Générale Interprofessionnelle), soumise aux dispositions du livre II du code de la Mutualité - SIREN 437 994 205 ; LOURMEL SOLUTIONS ASSURANCES, société anonyme au capital entièrement libéré de 25 000 500 euros, régie par le code des assurances - SIREN 852 274 315.

Dans le cadre d'un recrutement, vos données sont collectées par le Groupe Lourmel, Association de moyens Groupe Lourmel. Elles sont destinées à être traitées, dans le cadre de votre consentement manifesté par l'envoi de ces données dans le but de répondre à l'offre d'emploi, aux fins d'analyser votre candidature et de vous adresser la réponse de l'employeur pressenti. Ces informations ne font l'objet d'aucun transfert en dehors du territoire de l'UE. Elles ne donnent lieu à aucune décision automatisée de la part du responsable de traitement susmentionné. Vos données sont conservées pendant un délai maximal de 2 ans afin de pouvoir vous proposer d'autres opportunités, dans le cadre de notre intérêt légitime et sauf opposition de votre part.

En application de la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, de limitation du traitement de vos données, d'un droit à la portabilité, d'un droit d'opposition aux traitements, ainsi que du droit de définir des directives sur leur sort après votre décès et vous pouvez en outre vous opposer à tout moment au traitement ultérieur de vos données pour motif légitime. Vous pouvez exercer vos droits auprès du délégué à la protection des données du Groupe Lourmel par mail à lourmel_ci@lourmel.asso.fr ou par courrier à l'attention du délégué à la protection des données du Groupe Lourmel à l'adresse suivante : GROUPE LOURMEL - Service Contrôle Interne –101 boulevard Brune – CS 90086 – 75685 Paris 14 Cedex. L'exercice de vos droits est subordonné à la production d'un titre d'identité que vous devez joindre à votre demande. En cas de réclamation, vous disposez d'un droit de saisir la CNIL-www.cnil.fr.