



"Créons ensemble votre projet de vie à domicile"

Nous sommes une organisation de soins, d'aide et de services à domicile (OSAD) accréditée par la Direction de la santé publique et offrant des prestations de soins reconnues et prises en charge par les caisses-maladie.

Notre spécificité est d'établir une relation personnalisée avec nos clients en leur offrant une prise en charge à domicile impliquant un nombre restreint d'intervenants et dans le respect de leur rythme de vie et de l'horaire de passage défini ensemble.

Pour compléter notre équipe active dans la région lémanique, nous sommes à la recherche d'un ou d'une futur(e) collègue en tant que :

## Team Leader Service Clients

100%

En tant que collaborateur chez Home Assistance, votre rôle est déterminant afin que les clients puissent bénéficier des prestations selon le planning établi (prestations, horaires et équipes) mais également les renseigner et leur offrir un service de qualité.

### Vos tâches principales :

- Responsable d'une équipe de 3 à 4 personnes
- Gérer les requêtes des clients et des collaborateurs par téléphone, e-mail et indirect de manière professionnelle et efficace
- Résoudre les problèmes des clients de manière proactive, en visant à atteindre leur satisfaction
- Responsable du portefeuille de clients et veillerez à ce qu'ils reçoivent un service d'exception
- Développer des services additionnels aux clients existants
- Prospection afin de trouver de nouveaux clients
- Assurer le relationnel avec les prescripteurs et les proches aidants
- Responsable du planning du personnel
- Gestion des fiches OPAS avec les médecins et les assurances
- Correspondance diverse
- Participation au tournus de piquet téléphonique

- Préparation de la planification en prenant en compte les souhaits des patients
- Traitement quotidien des e-mails et téléphones
- Traitement des transmissions
- Renseignements aux patients, ouverture des dossiers
- Gestion des fiches OPAS avec les médecins et les assurances
- Correspondance diverse
- Participation au tournus de piquet téléphonique

**Profil :**

- CFC d'employé(e) de commerce, ou titre jugé équivalent
- Compétence en matière de négociation, esprit d'initiative et commercial
- Connaissances du réseau sanitaire et médico-social vaudois, un atout
- Plusieurs années d'expérience dans le domaine du Service clients avec un fort esprit d'analyse et d'organisation
- Expérience dans le domaine des Assurance-maladie, un atout
- Expérience dans la gestion d'équipe et la planification
- Capacité à prioriser, anticiper et gérer simultanément plusieurs activités
- Excellentes capacités d'organisation, rigueur et précision
- Bonnes capacités de communication et aptitude à la négociation
- Excellente maîtrise de la langue française (oral et écrit) autre langue un atout
- Aisance d'utilisation des outils informatiques usuels (suite Office et Nexus, un atout)

**Nous offrons :**

- Un travail varié et riche en contacts et expériences au sein d'une équipe dynamique et bienveillant oeuvrant collectivement à l'expansion d'une entreprise en pleine croissance
- Un environnement de travail favorisant la créativité, la prise de décision
- Un système de management basé sur la responsabilisation de chaque membre de l'entreprise, à son niveau spécifique
- Un domaine et un marché en constante évolution, concurrentiel et riche en défis
- Un cadre de travail agréable et stimulant
- Une entreprise à taille humaine tournée vers l'avenir

**Entrée en fonction :** De suite ou à convenir

En cas de questions, nous sommes à votre disposition à [info@homeassistance.ch](mailto:info@homeassistance.ch) ou au 021 601 70 00.

Vous souhaitez relever un défi motivant et porteur de sens et mettre vos compétences à disposition d'un projet de société en pleine expansion ? Merci de nous faire parvenir un dossier de candidature complet (lettre de motivation, CV, diplômes et certificats de travail) à [rh@homeassistance.ch](mailto:rh@homeassistance.ch) ;

Nous nous réjouissons de faire votre connaissance et de vous écouter quant à vos motivations à rejoindre notre équipe.