



DSLAM non joignable(s) :

0

[ Le 13 avril 1570 naissance de Guy Fawkes. Un catholique anglais qui conspira contre le roi Jacques 1<sup>er</sup> d'Angleterre en projetant de faire exploser le palais de Westminster. Il fut arrêté, torturé et exécuté le 31 janvier 1606 avec quelques complices. Il symbolise la lutte contre l'absolutisme royal et, depuis peu, son masque est repris par les membres du collectif Anonymous revendiquant une totale liberté sur la Toile.]

## FREE RECRUTE

### Participez au lancement de FREE Mobile !

Titre de l'offre : **SUPPORTS METIER (H|F)**

Dans le cadre de la création de centres d'appels en IDF, Free recherche actuellement des **SUPPORTS METIER (H|F)** chargés de former et d'assister nos conseillers.

#### Description du poste

La mission du Support Métier est d'assurer la montée en compétence des Conseillers Multimédia en animant les formations et en apportant son aide et son expertise. Il est le référent technique des Conseillers. Il assure la vigie opérationnelle de l'activité afin d'escalader les incidents et alertes et traite les problématiques client. Il propose, assure et veille à la mise en œuvre de procédures de l'entreprise.

#### Vos principales missions, en tant que support métier :

- Assurer la montée en compétences de nos conseillers,
- Assurer la vigie opérationnelle de l'activité,
- Identifier et remonter les incidents collectifs aux services concernés,
- Animer les formations auprès nos conseillers,
- Participer à la mise œuvre et à l'élaboration des process et des contenus de formation,
- Garantir le respect des normes de qualité et des procédures fixées par FREE,
- Rendre compte et être force de proposition auprès de l'équipe de direction,

#### Caractéristiques du poste

- Type de contrat : **CDI**
- Lieu : Colombes (92)
- Salaire mensuel brut : **1739 €** + primes d'objectifs max **500€** bruts mensuels
- Horaires : **35 h** hebdomadaires / week end + semaine + jours fériés / rotation (horaires variables suivant le planning de travail défini à la prise de poste)

#### Description du profil

- Issu(e) d'une formation de niveau minimum BAC + 2 technique (BTS Management des unités commerciales, BTS Négociation et relation client, DUT Techniques de commercialisation...) ou autodidacte passionné, vous possédez de solides connaissances techniques liées à Internet et à la téléphonie mobile et avez su développer une véritable expertise technique ou commerciale.
- Vous avez de réelles qualités relationnelles et le sens de la pédagogie, vous savez gérer les situations conflictuelles,
- Vous êtes réactif, rigoureux, polyvalent et assidu,
- Vous aimez le travail en équipe.

Une expérience d'un an dans la téléphonie mobile ou dans le domaine des FAI est indispensable.

#### Du mieux sur le réseau Free Mobile...

Confirmation par Free d'une nette amélioration du réseau. Le journal *le Monde*, qui a interrogé Maxime Lombardini (Directeur Général d'Iliad), rapporte que « *les problèmes de capacité sont résolus. Nous avons rajouté la semaine dernière, et encore en ce début de semaine, des liens physiques permettant de passer davantage d'appels simultanés* ».

Même son de cloche du côté d'Univers Freebox qui confirme que 75 % des Freenauts sondés constatent une amélioration. Rappelons que Free Mobile s'était engagé à éliminer progressivement les incidents encore notés en fin de journée et en début de soirée.

#### Le plus Art du vendredi

151 grands musées accessibles désormais en visite virtuelle sur la plate-forme Google Art Project. Un truc de dingue basé sur la technologie Street View qui permet de déambuler dans les salles de collections.

A visiter absolument **ici** !

 [http://twitter.com/L\\_ADUF](http://twitter.com/L_ADUF)

 <http://www.facebook.com/Association.des.Utilisateurs.de.Free>

