



Fiche de poste Médiateur numérique téléphonique

Contexte

La MedNum lance un nouveau projet de plateforme téléphonique à destination des TPE-PME et recherche des médiateurs numériques. L'objectif est d'accompagner les dirigeant.es de petites et moyennes structures économiques dans leurs démarches en ligne et également de leur donner un premier niveau d'information sur les aides économiques auxquelles ils/elles peuvent prétendre. Ce projet s'inscrit dans la même lignée que Solidarité Numérique, projet fédérateur porté par plus de 2000 médiateurs.

La MedNum

La MedNum est une société coopérative d'intérêt collectif qui crée et accélère des solutions pour l'inclusion numérique de 13 millions de Français exclus du numérique. Nous agissons directement auprès des publics en situation de fragilité numérique et nous accompagnons les organisations publiques et privées qui les accueillent, les orientent et les forment.

Description de l'offre

Missions :

Vous accompagnerez par téléphone les acteurs économiques qui rencontrent des difficultés à effectuer leurs démarches en ligne. Concrètement, vous recevrez des appels téléphoniques, via un numéro spécifique, auxquels vous devrez répondre pour accompagner les appelants ou les rediriger vers des structures locales et/ou des ressources adaptées. Vous serez accompagnés dans cet exercice par une équipe support et par la mise à disposition de tutoriels conçus par les médiateurs rédacteurs (voir fiche de poste "Médiateur numérique / rédacteur) sur les différentes thématiques pouvant intéresser les petites structures économiques. Vous recevrez une courte formation sur les enjeux et problématiques numériques et financières des petites structures économiques et sur l'outil de CRM que vous serez amené à utiliser.

Compétences requises :

- Bonne maîtrise des outils numériques, et si possible de ceux utilisés par les entreprises, artisans et commerçants
- Connaissance des enjeux économiques des TPE/PME, ainsi que des nouveaux enjeux engendrés par la crise sanitaire Covid-19
- Maîtrise des règles de base et des codes de la médiation :
 - o Capacité d'écoute et d'empathie
 - o Sens pédagogique (reformuler, expliquer de manière simple, utiliser un vocabulaire adapté...)
 - o S'assurer de la compréhension et de la satisfaction de son interlocuteur
 - o Assurer un suivi de la personne accompagnée si besoin
 - o Avoir le sens du contact humain et de la relation client

Modalités du contrat :

- Contrat: Freelance
- Durée : 3 mois (début octobre au 31 décembre) avec la perspective d'une prolongation possible.
- Salaire : en fonction du profil
- Lieu : à distance - possibilité de déplacements à prévoir

**Pour candidater, envoyez votre CV et lettre de motivation à l'adresse :
contact@lamednum.coop**