



POSTE – GEEK (ACCOMPAGNATEUR NUMÉRIQUE)

Compétences requises

- Techniques : maîtriser pleinement l'usage d'un appareil numérique (smartphone, tablette et ordinateur), gérer les contenus numériques (création, stockage, partage), connaître le vocabulaire numérique, savoir utiliser les outils numériques de communication (Zoom, WhatsApp, Google Meet...), savoir réaliser des achats depuis internet, gérer une boîte mail (de sa création à sa personnalisation), savoir dépanner à distance.
- Humaines : écoute, sens de la pédagogie, autonomie, passion pour sa mission, tolérance, rigueur, mise en valeur des compétences, respect de la confidentialité et de la sécurité, bonne humeur, bienveillance, communication/ travail en groupe, curiosité, envie d'apporter sa contribution. Adhésion à la charte du Geek

Tâches et responsabilités

- Répondre au téléphone
- Répondre aux mails en utilisant les ressources de Granny Geek (site et Brecks) ou en contribuant en créant des ressources si manquante
- Écouter, comprendre, analyser la demande du client
- Traiter ou aiguiller le client sur le bon service (comptabilité, commercial, technique, accompagnement) ou le bon prestataire
- Expliquer le processus d'intervention/d'accompagnement (par téléphone/visio/prise en main)
- Procéder à l'intervention/accompagnement et/ou le planifier avec l'appelant
- Créer le compte-rendu (personnalisé ou non) de l'intervention/accompagnement
- Communiquer avec les autres membres de l'équipe sur les problématiques rencontrées, être force de proposition
- Créer des ressources d'acculturation au numérique (articles, mini tutos, fiches pratiques)

Rémunération prévue

Selon expériences et contrat - 35h/semaine de 9h à 12h et de 14h à 18h



Résultat attendu

- Des bénéficiaires satisfaits (enquête de satisfaction après chaque intervention) au niveau de l'accompagnement comme de l'intervention
- Pas de perte de contacts téléphoniques
- Esprit d'équipe, être force de proposition
- Enrichissement de la base de données des Breeks

Expérience souhaitée

- A déjà formé, accompagné des personnes au numérique ou dans un autre domaine
- Est ou a été bénévole pour une association
- Sensible à la problématique traitée par Granny Geek

Formation

Pas d'exigence en termes de diplômes mais juste la motivation, la curiosité, la réserve, la bienveillance et la bonne humeur.

Langues maîtrisées

Français

Connaissance des environnements

Android/iOS

Windows/macOS/ChromeOS/Linux

Lieu de travail

Travail possible en distanciel.