



Société parapublique, dont le siège est à Lausanne, la Loterie Romande organise les jeux de loteries et de paris sur le territoire des six cantons romands. Elle redistribue l'intégralité de ses bénéfices à l'utilité publique. Acteur important dans le développement du tissu socioéconomique de Suisse romande, la Loterie Romande s'affirme de plus en plus comme le partenaire indispensable de milliers d'associations à vocation sociale, culturelle et sportive. Nous recherchons pour notre Département des Opérations et Systèmes d'Information un

Opérateur Hotline (H/F)

Contrat de durée indéterminée à 100%

Vos responsabilités :

- Organiser et assurer le suivi des interventions des différents services internes et externes auprès des joueurs Internet
- Fournir un support téléphonique et écrit de qualité afin de satisfaire les demandes des clients (courtoisie, qualité, disponibilité, engagement, délais)
- Relever et assurer le suivi des incidents dans le CRM
- Maîtriser les outils informatiques nécessaires à la résolution de problèmes
- Maintenir à jour les connaissances en suivant l'évolution des projets et procédures de travail
- Collaborer à l'amélioration et au développement du service
- Promouvoir une image attractive et positive de la Loterie Romande

Votre profil :

- CFC d'employé de commerce
- Expérience professionnelle préalable en qualité d'agent call center dans l'assistance téléphonique ou un service à la clientèle
- Langue maternelle française, très bonnes connaissances orales et écrites de l'allemand, connaissances orales et écrites de l'anglais
- Excellente maîtrise des outils bureautiques MS-Office, intérêt pour les nouvelles technologies
- Travail en horaire décalé la semaine, le soir, le week-end et les jours fériés
- Esprit d'équipe, bonne aptitude à communiquer et bonne capacité d'analyse
- Souplesse, ponctualité, bonne résistance au stress et faculté d'adaptation

Pour la Loterie Romande la diversité représente un atout. Par conséquent, chacun est encouragé à transmettre son dossier de candidature quel que soit son âge, son sexe, sa religion ou son origine ethnique. Nous vous remercions de déposer votre candidature sur le site job.loro.ch/.

Etes-vous prêt, avec nous, à faire la différence ?

**Société de la Loterie de la
Suisse Romande - www.loro.ch**

