

Passionné par l'univers dynamique et innovant des jeux en ligne ? À la recherche d'une opportunité de carrière où votre expertise en service client peut réellement briller et contribuer à l'excellence ?

Notre casino recherche son/sa

Agent du service clients (H/F)

En tant que premier casino en ligne de Suisse romande et affilié au prestigieux Groupe Partouche, notre mission va bien au-delà du jeu. Nous nous engageons à sculpter une expérience de jeu sans égal en mettant l'accent sur l'excellence, le divertissement et la sécurité de nos clients. Notre vision est d'offrir une expérience inoubliable, dans un environnement où la qualité prime sur tout. Si l'innovation vous stimule et les défis vous motivent, vous pourriez être le talent que nous recherchons. Rejoignez-nous et contribuez à faire de Pasino.ch une destination de jeu en ligne de premier choix en Suisse, où chaque moment passé est synonyme d'exception.

Votre objectif principal sera d'assurer une assistance de qualité aux joueurs, en garantissant une expérience de jeu positive et fluide ainsi qu'en contribuant de manière significative au statut de **PASINO.ch** en tant que leader des casinos en ligne en Suisse.

Nous vous offrons :

- Un environnement dynamique, stimulant et divertissant au sein d'une équipe formidable et dans une excellente infrastructure à Genève.
- Des opportunités de développement professionnel dans une entreprise en pleine expansion.
- Un repas journalier offert par le Casino ainsi que les snacks et les boissons chaudes et froides.
- Un abonnement de parking à tarif préférentiel.
- Des avantages employés tels que des réductions dans une majorité de magasins en Suisse, des événements et concours internes tout au long de l'année.
- Des projets stimulants dans lesquels chaque collaborateur joue son rôle.

Vos responsabilités clés :

- Assurer un traitement proactif et de haute qualité des demandes des joueurs par divers biais de communication.
- Augmenter la satisfaction des clients et contribuer à l'amélioration continue des produits et services.
- Acquérir une très bonne connaissance des produits, services, outils et offres promotionnelles actuels afin d'offrir aux joueurs un parcours et une expérience client uniques.
- Classer et répondre aux demandes et plaintes des joueurs (e-mail, chat en direct et téléphone).
- Assurer le suivi de la plateforme de jeu et fournir une assistance technique si nécessaire.
- Accompagner les joueurs dans nos processus d'identification et dans la mise en place de mesures liées à la loi sur le blanchiment d'argent et à l'approche sociale.
- Être responsable du diagnostic, de la résolution et de l'escalade des problèmes des joueurs.
- Créer des modèles de textes et les traduire si nécessaire
- Rédiger des rapports liés aux joueurs à l'attention du supérieur hiérarchique

Profil recherché :

- **Suisse-allemand ou allemand langue maternelle ou niveau C2 (écrit/oral)** ; de bonnes connaissances orales et écrites (C1) en français, anglais, ou italien sont un avantage.
- Excellentes compétences en communication et en rédaction
- A l'aise avec les ordinateurs et les outils de communication tels que le chat en direct, le courrier électronique et le téléphone.
- Expérience dans le domaine des iGaming, du service client, des centres d'appels ou dans l'environnement bancaire.
- Flexibilité et disponibilité pour travailler en dehors des heures de bureau, y compris les nuits, les week-ends et les jours fériés.
- Capacité à travailler de manière autonome
- Rigueur, précision et efficacité : la qualité suisse incarnée

Conditions d'engagement :

- Un casier judiciaire et extrait de l'office des poursuites/attestation banque de France (frontalier) vierges.
- **Entrée en fonction : de suite**

Rejoignez-nous dans notre quête d'excellence et contribuez à façonner l'avenir du jeu en ligne en Suisse.

Adresse de postulation : ariento@partouche.ch