



Loterie Nationale, Luxembourg

Job Profile – Support Agent

A propos de la Loterie Nationale

La Loterie Nationale est l'opérateur public des jeux de hasard au Grand-Duché du Luxembourg. Notre offre se compose des jeux de tirages (EuroMillions, Lotto, Zubito, High 5, Eurodreams), des jeux de grattages (Rubbel), des terminaux de loterie virtuelle (Videolot) et des paris sportifs (PMU et LoterieSport) disponibles dans 600 points de vente et en ligne. De la conception de ses jeux à leur mise en vente, la Loterie Nationale s'engage pour prévenir le développement d'habitudes de jeu excessives et à protéger les mineurs, par le biais d'un programme structuré de Jeu Responsable.

Depuis la création de la Loterie Nationale en 1945, l'intégralité des bénéfices des jeux est redistribuée à l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte pour ses missions philanthropiques dans les domaines sociaux, culturels, environnementaux, santé-sports ou mémoire & patrimoine.

Dans le cadre du développement de ses activités, La Loterie Nationale engage un/une **Support agent** pour renforcer son équipe de support clientèle et revendeurs.

Principales responsabilités

En tant que membre de l'équipe de support clientèle et revendeurs, vos principales responsabilités seront :

- Le support de 1er niveau (principalement via téléphone) sur les produits de la Loterie Nationale pour les points de vente et joueurs
- La gestion administrative des bases de données joueurs
- La gestion de l'archivage des documents
- Le suivi et amélioration des process et procédures

Profil :

- Expérience dans un poste de relation clientèle
- Maîtrise des langues luxembourgeoise, française, allemande et anglaise. (La connaissance du portugais sera un atout)
- Connaissances des produits bureautiques Microsoft
- Capacité d'apprentissage rapide
- Très bon relationnel client
- Volontaire et rigoureux
- Travail posté en équipe (Lundi-Samedi)