Métier
CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS

Évolutions possibles

Au sein du métier

- CHARGE DE CLIENTELE III.2 (H/F)

Raisons d'être

Traiter l'intégralité des demandes clients de manière à contribuer à la qualité de service, en vue de la satisfaction du client et participer à la fidélisation.

Missions

ASSURER LE TRAITEMENT DES REQUÊTES CLIENTS:

• Assurer l'accueil client ou transférer les requêtes clients aux entités concernées

• Effectuer les enquêtes nécessaires en recueillant les informations pertinentes (contrats commerciaux, etc.)

• Informer le client de l'avancée et du traitement de sa demande dans le respect des délais impartis

• Rapporter aux entités concernées (management, commerciales, juridiques) l'issue du dossier

FOURNIR UNE EXPERTISE ET MANAGER DES PROJETS:

• Analyser les risques (commerciaux, clients, juridiques etc.) et en assurer la maîtrise

• Proposer des solutions commerciales et juridiques pour éviter les contentieux

• Traiter des affaires sensibles en relation avec les instances recours et le médiateur

PARTICIPER À LA MISE EN PLACE ET AU RESPECT DES PROCÉDURES:

• Contribuer à l'élaboration, à la diffusion et à la mise à jour des procédures Service Client

• Communiquer auprès des collaborateurs sur les évolutions de procédures

• Assurer la formation des conseillers relation clients en matière de procédures Service Client

CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE CLIENT:

• Participer à la détection, à l'analyse et à la remontée des dysfonctionnements (process, production, produit, etc.)

• Formuler des propositions d'actions correctives destinées à améliorer le traitement des requêtes clients

• Proposer des évolutions en matière de SI, aider à la formalisation des demandes et réaliser la recette

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- Groupe - siege
- Services-Courrier-Colis
- Bgpn reseau

Effectif du métier

De 1 à 9