Métier
RESPRESP QUALITE SATISFACTION CLIENTS

Évolutions possibles

A compétences proches

- RESPONSABLE ORGANISATIONS ET PROCESS
- CHEF DE PROJET
- RESPONSABLE COMMUNICATION
- CHARGE EXPERIENCE CLIENT SATISFACTION ET QTE
- RESP EXPERIENCE CLIENT SATISFACTION ET QTE

Vers une nouvelle orientation

- MANAGER EXPLOITATION
- RESPONSABLE DE PRODUCTION TRAITEMENT

Raisons d'être

Piloter la politique Qualité du Groupe afin de garantir la maîtrise des risques, la qualité des process et la conformité de l'ensemble des activités relevant de son périmètre.

Missions

PILOTER LA DÉMARCHE QUALITÉ DE SON ENTITÉ:
• Définir et mettre en oeuvre le plan de contrôle interne (modes opératoires, méthodes, etc.)
• Garantir la planification, l'élaboration et l'actualisation du plan de maîtrise des risques
• Conduire et coordonner les différents projets entre partenaires transverses (réunions, groupes de travail, etc.)
• Elaborer les indicateurs et les outils de pilotage (reporting, tableaux de bord, etc.)

GARANTIR L'APPLICATION DES PROCÉDURES QUALITÉ:
• Assurer le suivi des missions d'audit, d'inspection et de contrôle de second niveau
• Fournir aux entités auditées l'analyse des risques, des dysfonctionnements et des axes de progrès observés
• Assurer le suivi des actions correctrices menées par les entités concernées
• Aider les responsables à résoudre les dysfonctionnements en leur apportant un soutien technique et méthodologique

OPTIMISER LA RELATION CLIENT:
• Assister le directeur de l'entité dans l'analyse de la satisfaction client (enquêtes, outils de mesure, etc.)
• Mettre en oeuvre des actions permettant d'améliorer la qualité de service au client interne et externe
• Organiser l'élaboration des contrats de services en favorisant les rencontres et les échanges entre partenaires

MANAGER SES COLLABORATEURS:
• Procéder à la définition et déclinaison opérationnelle des objectifs de son équipe
• Assurer le management collectif et individuel de l'équipe (formations, évaluations, etc.)
• Former les collaborateurs de son entité aux méthodes, aux outils et aux bonnes pratiques qualité

Famille

Filière

Répartition des effectifs

-

Services-Courrier-Colis

-

Bgpn reseau

-

Banque postale

-

Groupe - siege

- Bgpn numerique

Effectif du métier

De 10 à 49