

Gestionnaire relation client

Descriptif de poste :

Rattaché(e) à la Direction des Opérations, le Gestionnaire Relation Client prend en charge les demandes des clients et répond de manière proactive à leurs préoccupations.

A ce titre, vos missions seront notamment :

- Assister les clients ou les utilisateurs dans leurs démarches en cas de panne, d'accident ou de vol de leur véhicule ;
- Améliorer de façon constante la qualité de service en matière de rapidité et d'efficacité ;
- Assurer le traitement des requêtes clients dans les meilleurs délais ;
- Assurer le traitement des demandes clients, écouter et comprendre la problématique évoquée, assurer le suivi de ces demandes et leur bonne résolution ;
- Réceptionner les déclarations de sinistres et fournir aux clients toutes les informations et les conseils nécessaires ;
- Saisir et traiter qualitativement les données des clients sur les divers outils (CRM Salesforce, ...);
- Assister les clients dans leurs relations avec les réseaux de réparateurs ;
- Limiter les appels perdus au niveau du Centre de Relations Clients multi-canal et veiller à la qualité de la communication avec les clients.

Profil recherché :

Formation minimum BAC + 5 en Gestion, Logistique ou Commerce.

Jeune diplômé ou avec une expérience réussie d'au moins de 2 ans dans le domaine de la relation client, idéalement dans le secteur automobile ou dans un call-center.

Compétences recherchées :

- Avoir une attitude professionnelle orientée client (axée sur la recherche permanente de la qualité et de la satisfaction du client)
- Qualités d'organisation et de coordination
- Bonne capacité rédactionnelle
- Capacité d'écoute, à rendre compte et à communiquer
- Faire preuve de clarté et de conviction pour faire passer ses idées auprès des autres collaborateurs
- Capacité d'anticipation des problématiques et à solutionner rapidement les problématiques clients
- Être suffisamment directif et réactif avec les clients
- Souci de la rentabilité et de l'optimisation des coûts

- Rigueur dans le suivi administratif des dossiers
- Capacité d'adaptation au profil de client (capacité de gestion d'appels complexes, à désamorcer un conflit en cas de réclamation client).