

Responsable clientèle (F/H)

Lyon 01 - 69

Source : Pôle emploi

Notre client est une entreprise leader dans la conception, la fabrication et la commercialisation de systèmes en aluminium pour le bâtiment. Entreprise familiale à taille humaine, elle bénéficie d'une présence internationale par le biais de filiales dans différents pays européens, ayant une croissance dynamique de son chiffre d'affaires.

Afin de développer et améliorer son service client, notre client est actuellement à la recherche d'un responsable clientèle. Rattaché à la direction commerciale, vous avez pour mission principale de gérer les dossiers des clients de l'entreprise avec comme objectifs leur satisfaction et leur fidélisation.

Vous êtes à la tête d'une équipe de 12 personnes aux champs d'action multiples tels que l'accueil téléphonique ou en ligne, la réalisation des devis et leurs relances, l'enregistrement des commandes, la mise au point technique des dossiers, l'analyse des réclamations, etc.

Missions principales :

- Piloter le service et manager votre équipe
- Concevoir des indicateurs de performance et s'assurer que tous les indicateurs de performance opérationnels, d'efficacité, financiers et du service client sont suivis avec efficacité et que les résultats obtenus sont en accord avec ces objectifs
- Mettre en place des outils et une organisation rigoureuse pour assurer l'amélioration continue du service et faire progresser les standards en matière de qualité et de délais de réponse aux clients
- Réaliser des suivis d'activités et des bilans annuels collectifs et individuels
- Collaborer avec les différents services internes (commerciaux itinérants, production, service achat/logistique/qualité, bureau d'études)
- Participer à la progression des standards en matière de qualité et de délais de réponse aux clients
- Assurer la synergie et le partage des bonnes pratiques avec les filiales à l'international

Profil recherché :

Vous êtes doté d'un grand sens de l'organisation, du relationnel et de la communication. Dynamique et à l'écoute, vous savez motiver vos équipes grâce à vos qualités humaines. Vous parlez le français et anglais.

Diplôme souhaité : formation supérieure en commerce ou en gestion

Expérience : première expérience significative (3 ans minimum) dans ce type de poste sur des produits techniques