

DIRECTEUR de la RELATION CLIENT

Vous définissez et mettez en œuvre la stratégie de la Relation Client en étroite collaboration avec l'ensemble des directions de l'entreprise. En charge d'une équipe de 35 personnes que vous animez et motivez au quotidien, vous veillez à ce que les besoins et attentes des clients soient pris en compte dans les process opérationnels. Véritable porte-voix du client, vous déployez et diffusez au sein des différents services de l'entreprise la culture de la relation Client. Vous représentez le client dans l'entreprise et l'entreprise auprès du client.

ACTIVITES PRINCIPALES

Pilote les actions et les process visant à développer la connaissance client de l'entreprise, la compréhension des besoins, des attentes et de la perception des clients. Propose les enquêtes de satisfaction clients, valide leur contenu, participe à l'analyse des résultats, les communique en interne auprès des équipes et des autres directions de l'entreprise, identifie des axes d'amélioration et les mettre en œuvre.

Est garant de la qualité, de la cohérence et de l'homogénéité de l'expérience client à travers les différents services.

Définit la stratégie de connaissance client de l'entreprise et organiser les canaux de collecte de feedbacks (réseaux sociaux, téléphone, email, sms...).

Définit en lien avec le marketing et la communication, des actions ciblées de fidélisation ou d'amélioration de la satisfaction client et veiller à leur mise en œuvre.

Développe les outils et les process permettant à tous les interlocuteurs d'avoir les bonnes informations et les bons réflexes pour les accompagner au mieux dans le changement et la transformation de l'entreprise.

Définit les outils de pilotage permettant de monitorer les activités et mesurer l'efficacité des actions et des process mis en place, et analyse la satisfaction des clients selon des critères définis.

Développe les outils de communication et de partage pour favoriser l'échange des best practices et insuffler les bons réflexes que chacun doit déployer tout au long du parcours client.

Travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des opérationnels de l'Entreprise pour répondre efficacement et rapidement aux clients. Déploie les process nécessaires, anime le Comité Opérationnel Clients (COC).

Management d'équipes : motive les équipes, évalue les performances individuelles et collectives, veille au bon climat social, assure la montée en compétences des Conseillers.

PROFILS / COMPETENCES

- BAC +5 école de commerce ou ingénieur – 10ans d'expérience en gestion d'un service client
- Forte capacité à travailler en transverse
- Management d'équipe
- Force de proposition
- Forte culture clients et orienté résultats.
- Réactivité et autonomie
- Etat d'esprit positif.
- Anglais indispensable.

Merci d'adresser votre CV et lettre de motivation à :

web.drh@monaco-telecom.mc