Responsable Clientele

Né(e) en 1973 · 92130 Issy-les-moulineaux · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 2203111654

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Ile de France
Mobilité : sur toute la région
Rémunération : A étudier
Secteur : Services commerciaux

Formations

1996 — Bac +5
DEA en Droit

Expériences professionnelles

08/2021 - 11/2021 — Directrice Clientèle (en portage salariale /consultante)
09/2017 - 06/2021 — Responsable clientèle
02/2016 - 08/2017 — Responsable clientèle B to B
07/2015 - 01/2016 — Responsable Service Clients
03/2012 - 06/2015 — Directrice Call Center
2012 - 2015 — Consultante A mon compte B to B
01/2009 - 02/2012 — Responsable Plateau PARITEL
08/2008 - 12/2008 — Responsable Plateau
01/1995 - 07/1998 — Responsable des ventes

Langues

Espagnol (Courant)

Compétences

%ª Mise en place d’un outil CRM.
%ª Pilotage de la production et de la qualité des conseils et services proposés aux clients.
%ª Participation à la définition de la stratégie relation client.
%ª Management Direct et Transversal (de 4 à 50 chargées de clientèle).
%ª Mise en place des KPI’S et Analyse des divers statistiques et indicateurs de l’activité GRC).
%ª Formation des chargé(e)s de clientèle ainsi que des conseiller(e)s .
%ª Coaching et suivi des équipes.
%ª Pilotage opérationnel et formation des superviseurs.
%ª Formation sur la gestion des appels difficiles .
%ª Gestion des conflits.
%ª Mise en place des campagnes d’Informations et des Newsletters.
%ª Superviser le Back office, l’ADV et le service qualité.
%ª Encadrer une équipe de 04 collaborateurs et plus.
%ª Participer au recrutement du personnel.
%ª Formation sur les techniques d’approche du Téléphone en réception et en Emission d’Appels.
%ª Gestion de projet : mise en place et optimisation Service Client.
%ª Suivi opérationnel de la production et de la qualité : Concevoir les indicateurs de performance, analyser les résultats, détecter les dysfonctionnements et mettre en place des actions correctives.
%ª Recueil des besoins clients : analyse des réclamations, identification des besoins client
%ª Mise en place des Process du Service Clients (CRM, Scénarios d’appels, KPI’S, Scripts, Debriefs, Double écoute, planning des équipes, Enquêtes de satisfaction client, évaluations des performances individuelles et collectives …)
%ª Conseil stratégique et accompagnement opérationnel.
%ª Positionnement de marque.

%ª Etude d’opportunités commerciales.
%ª Développement du discours de vente et de réception d’appels. (Professionnalisation de la communication).
%ª Réalisations des supports commerciaux et des tutos vidéo métiers.
%ª Recherche et sélection des fichiers externes.
%ª Organisation d’événements clients.
%ª Pilotage d’opérations de marketing direct.
%ª Pilotage des calls in and off shores.
%ª Pilotage des divers projets dont les projets de lancement de nouvelles campagnes d’acquisition.
%ª Montage des challenges.
%ª Analyse des résultats.
• Définir des plans d'actions (stratégies, objectifs, moyens, communication) liés au développement et à l'atteinte des objectifs.
• Définition et suivi des indicateurs de performance et de qualité.
• Optimisation de l'efficacité commerciale et opérationnelle des canaux de vente.
• Création des campagnes d'appels sortants, entrants et digitales.
• Définition des processus et de la stratégie opérationnelle (ciblage, discours, dimensionnement).
• Développer la connaissance, la culture et l'expérience client.
• Elaborer et faire évoluer les procédures de qualité.
• Définir les priorités et effectuer les ajustements nécessaires
• Assurer la bonne diffusion de l'information, des procédures et des règles de gestion des abonnés
• Elaborer et participer à la stratégie de la relation clients
• Organiser les comités de pilotage
• Mise en place et développement des activités (fidélisation, rétention, acquisition (appels entrants, et sortants, live chat)
• Coordination des différents chantiers d'optimisation du niveau de la qualité et de l'expérience client
• Création et pilotage des opérations de fidélisation
• Gestion et pilotage des projets de télévente
• Redressement du service commercial et du service clients et résolution des problématiques RH existantes.
• Mise en plan d'une stratégie de communication interne et externe
• Proposition des plans de communications en interne et externe
• Mise en place des process et des modes opératoires de la GRC
• Mise en place des process et des modes opératoires de la VENTE

Atouts

' Développement commercial : 20 ans d’expériences.
' Direction Call Center IN and Offshores :16 ans d’expériences.
' Management direct et transverse : 20 ans d’expériences.
' Pilotage et gestion du Service clients, BO et SAV) : 16 ans d’expériences.
' Consultante en Efficacité commerciale et en Relations Clients : 10 ans d’expériences.
' Secteur d’intervention : Evènementiel :Médical / Immobilier/Formations /Cosmétiques / Télécom / Energie / Call center

Logiciels

Pack Office, Crm

Permis

Permis B

Loisirs

Le cinéma

Fiche anonyme — l'identité et les coordonnées du candidat sont communiquées aux recruteurs qui en font la demande sur pmebtp.com.