Responsable Clientele

Né(e) en 1973 · 92100 Boulogne-Billancourt · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 2301271616

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

2021 - 2021 — Directrice Clientèle
2021 - 2022 — Responsable Support Niveau 1
2017 - 2021 — Responsable clientèle
2016 - 2017 — Responsable clientèle
2015 - 2016 — Responsable Service Clients
2012 - 2015 — Consultante A mon compte B to B
2012 - 2015 — Directrice Call Center
2009 - 2012 — Responsable Plateau
2008 - 2008 — Responsable Plateau
1995 - 2008 — Responsable des ventes

Langues

Espagnol (Intermédiaire)

Compétences

ð§ Mise en place d’un outil CRM/ conseils en stratégie et en communication (de crise , commerciale, interne).
ð§ Pilotage de la production et de la qualité des conseils et services proposés aux clients.
ð§ Participation à la définition de la stratégie relation client.
ð§ Management Direct et Transversal (de 4 à 50 chargées de clientèle).
ð§ Mise en place des KPI’S et Analyse des divers statistiques et indicateurs de l’activité GRC).
ð§ Formation des chargé(e)s de clientèle ainsi que des conseiller(e)s.
ð§ Coaching et suivi des équipes.
ð§ Pilotage opérationnel et formation des superviseurs.
ð§ Formation sur la gestion des appels.
ð§ Gestion des conflits.
ð§ Mise en place des campagnes d’Informations et des Newsletters.
ð§ Superviser le Back office, l’ADV et le service qualité.
ð§ Encadrer une équipe de 04 collaborateurs et plus.
ð§ Participer au recrutement du personnel.
ð§ Formation sur les techniques d’approche du Téléphone en réception et en Émission d’Appels.
ð§ Gestion de projet : mise en place et optimisation Service Client.
ð§ 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.
ð§ Recueil des besoins clients : analyse des réclamations, identification des besoins client
ð§ 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 …)
ð§ Conseil stratégique et accompagnement opérationnel.

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

Atouts

ðv Capacité d’adaptation
ðv Gestion du stress
ðv Travail en équipe
ðv Capacité à fédérer
ðv Sens de la communication
ðv Autonomie
ðv Capacité de décision
ðv Sens de l’organisation
ðv Force de proposition
ðv Capacité d’Écoute

Logiciels

Pack Office

Permis

Permis B

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