Responsable Relation Clients

95130 Franconville · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 2610190933

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Ile de France
Mobilité : sur toute la région
Rémunération : a étudier
Secteur : Batiment

Formations

Bac +2 — HEIG IFOREP
Tertiaire

Expériences professionnelles

07/2023 - à ce jour — Responsable Relation Clients

Management d’une équipe d’assistantes ADV, Management des techniciens IT, Gestion des interventions et ticketing, Suivi service clients, Entretien annuel, Mise en place CRM et ERP, Mise en place de KPI’s de tous nos services, Suivi des objectifs, Suivi des dossiers jusqu’à la facturation et recouvrement, Montage des dossiers de formation des collaborateurs, Achats des consommables des services, Comptabilité niveau 1, Accompagnement et coaching des collaborateurs.

01/2023 - 06/2023 — Attachée de Direction

Management transversal, Mise en place de KPI’s de tous nos services, Suivi des objectifs, Suivi des dossiers jusqu’à la facturation et recouvrement, Montage des dossiers de formation des collaborateurs, Achats des consommables des services, Comptabilité niveau 1, Accompagnement et coaching des leads.

06/2022 - 12/2022 — Responsable ADV et Support

Management d’une équipe de 7 personnes, Gestion des flux des dossiers CEE et Ma Prim’Renov, Gestion des KPI’s, Suivi de la complétude des dossiers, Entretien annuel, Progression du CA, Élaboration des plans d’actions, Suivi des commandes, Gestion des litiges, Facturation, Suivi administratif.

05/2020 - 05/2022 — Responsable Service Clients

Management d’une équipe de 6 personnes, Gestion des flux des commandes, Gestion des KPI’s, Recrutement de formateur indépendant, Sourcing de profil, Morning briefing sur les journées, Entretien annuel, Progression du CA, Élaboration des plans d’actions, Suivi des commandes, Gestion des litiges, Facturation, Suivi administratif.

10/2003 - 04/2020 — Coordinatrice plateau

Gestion d’une équipe de 12 personnes, Gestion des flux appels entrants et sortants, Gestion des flux écrits tous canaux, Morning briefing, Entretien annuel, Élaboration des plans d’action, Suivi des résultats journaliers, Supervision du plateau téléphonique.

03/2000 - 08/2003 — Assistante commerciale

Assistanat commercial, Gestion des appels entrants et sortants, Gestion des commandes achats avec le cours de la bourse.

Atouts

Gestion du temps, Capacités de communication, Gestion du stress, Animation des réseaux sociaux, Pack Office, Traitement des Réclamations, Empathie, Support clients, Service clients

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