Chef de Projet Relation Clientèle

78480 Verneuil Sur Seine · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 261102071129

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Toute la France
Mobilité : sur toute la france
Rémunération : a étudier
Secteur : Batiment

Formations

06/2004 — Bac +2 — ESCG Paris
BTS Comptabilité et Gestion des Entreprises
06/2002 — Bac — Lycée Lucien Voilin
Bac Professionnel Comptabilité
06/2000 — CAP — Lycée JB Poquelin
BEP des métiers de la Comptabilité

Expériences professionnelles

06/2022 - 03/2026 — Chef de Projet Relation Clientèle

Pilotage de la stratégie opérationnelle de la relation client et conduite de projets d'amélioration continue visant à optimiser l'expérience client, la qualité de service et la performance opérationnelle. Pilotage de centres de contacts inshore et offshore. Supervision de la production et suivi des indicateurs de performance et de qualité. Animation des comités de production, qualité et pilotage. Gestion budgétaire des activités opérationnelles. Conception et optimisation de parcours clients digitaux sur le CRM Djiin Studio. Participation à l'intégration d'une solution de compréhension du langage naturel (NLU). Coordination des prestataires externes et des équipes internes. Accompagnement et montée en compétences des équipes opérationnelles. Harmonisation des processus et parcours clients entre plusieurs entités du groupe afin d'uniformiser l'expérience client et d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Maintien d'une durée moyenne de traitement (DMT) inférieure à 240 secondes grâce à l'optimisation des indicateurs de performance et des processus. Accompagnement d'une nouvelle entité jusqu'à l'atteinte des standards de qualité de service et de productivité du groupe.

01/2019 - 12/2022 — Comptable Générale

Gestion complète de la comptabilité générale et participation à l'optimisation des processus. Analyse & Reporting : Excel & Power BI financiers. CRM & Relation client : Odigo, Sereneo. Réalisation des clôtures mensuelles. Gestion de la trésorerie et prévisions de cash-flow. Coordination avec les banques, experts-comptables, commissaires aux comptes. Optimisation et harmonisation des procédures internes et outils de gestion. Réalisation des déclarations fiscales et réglementaires : TVA, DEB/DES, CET.

01/2002 - 12/2019 — Comptable / Gestionnaire Administrative

Gestion de la comptabilité auxiliaire, de l'administration et de la relation avec les clients internes et externes dans des environnements variés. Gestion de la trésorerie et prévisions de cash-flow. Coordination avec les banques, experts-comptables, commissaires aux comptes & banques. Optimisation et harmonisation des procédures internes et outils de gestion. Réalisation des déclarations fiscales et réglementaires : TVA, DEB/DES, CET. Suivi comptable et administratif de dossiers clients. Déclarations sociales et fiscales. Coordination avec les clients, organismes sociaux et administrations.

Atouts

Comptabilité générale, Comptabilité auxiliaire, Analyse des performances, Gestion budgétaire, Coordination, Amélioration continue, Gestion de trésorerie, Rapprochement bancaire, Gestion administrative, Gestion de la paie, Pilotage de la performance, Définition et suivi des KPI, Définition et suivi des KPI, Reporting, Tableau de bord, Comitologie, Gestion de projet transverse, Coordination multi-interlocuteurs, Analyse des besoins métiers, Standardisation, Conduite du changement, Sage 100, Cegid, Ciel, EBP, CCMX, AS/400, Braax, Procure-to-Pay, Spendesk, Excel, Power BI, CRM Djiin Studio, Odigo, Sereneo, Moderatus, Viavoo, Pilotage stratégique, Supervision de la production, User journey, Traitement du langage naturel,

Accompagnement des équipes, Temps de réponse, Intégration CRM, Clôture comptable, Déclarations fiscales, TVA, Déclaration DEB / DES, Déclaration CVAE / CET, Suivi des dossiers clients

Loisirs

Ju-jitsu, Taïso, Course à pied

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