



Responsable Service Client (H/F) - La Ciotat

La Ciotat, Paca

Harry Hope, cabinet de recrutement accompagne candidats et entreprises dans leurs recherches des meilleures opportunités en France et à l'étranger de mieux répondre à vos enjeux, tous nos consultants sont spécialisés par secteur d'activité et zone géographique recherchons un(e) :

Responsable Service Client (H/F) - La Ciotat

Votre mission :

Vous avez la passion du service client, une vraie fibre managériale et vous connaissez les enjeux d'un univers en pleine expansion : celui du loisir et des expériences à offrir ? Cette opportunité est faite pour vous.

Votre rôle :

Dans un environnement digital dynamique et tourné vers l'expérience utilisateur, vous prenez la tête d'un centre de contacts à taille humaine (environ 10 collaborateurs), avec une mission claire : garantir une expérience client irréprochable :

- Piloter, animer et faire grandir une équipe de conseillers experts dans la relation client multicanale (téléphone, mail, chat)
- Recruter, intégrer et accompagner les talents avec un parcours de montée en compétences sur-mesure
- Définir et suivre des indicateurs de performance (KPI, taux de satisfaction, taux de décroché, temps de réponse. . .)
- Construire un environnement de travail où l'énergie positive, la culture du résultat et le sens du service priment
- Apporter un soutien quotidien aux équipes : résolution de litiges, montée en compétence, coaching individuel
- Proposer et implémenter des processus d'amélioration continue
- Produire des reporting réguliers et pertinents à l'aide des outils bureautiques (Excel, Word) pour mesurer les résultats et piloter la performance

Votre Profil :

Profil recherché :

Vous êtes un(e) manager de terrain, passionné(e) par la relation client et par les univers orientés expérience.

Vous avez déjà évolué dans un centre de contacts ou un service client structuré, et vous aimez être au cœur de l'action.

Vos forces :

- Minimum 3 ans d'expérience en management d'équipe service client, idéalement dans un environnement e-commerce ou centre d'appel
- Leadership affirmé : vous inspirez, accompagnez et fédérez
- Sens de l'organisation et du résultat : vous savez prioriser et atteindre les objectifs fixés
- Excellente maîtrise des outils bureautiques (Excel, Word) et aisance avec les outils de suivi de performance
- Capacité à faire appliquer des procédures tout en gardant un esprit agile
- Vision orientée client et culture de l'amélioration continue

Ce qu'on vous propose :

- Un poste clé dans une entreprise en pleine croissance, pionnière sur son marché
- Un environnement stimulant où vous pouvez avoir un impact direct
- Un package attractif : 35KEUR brut fixe + jusqu'à 6KEUR de variable annuel
- 35h/semaine avec une vraie autonomie dans l'organisation

Référence

25060200120

Date de publication

02/06/25

Entreprise

Harry Hope

Région

Paca

Ville

La Ciotat

Secteur

Bâtiment

Type de contrat

- Temps plein
- CDI

- Une prise de poste dès que possible

Conditions d'emploi :

Contrat : CDI

Lieu : La Ciotat (13)