

Manager Services Clients

FINALITE

Il/elle gère une équipe en charge d'un service-client, organise les tâches, élabore et optimise la planification, analyse les KPI afin de suivre la performance individuelle et collective, diffuse et contrôle la bonne application des process dans le respect des valeurs et des objectifs de qualité.

Il/elle contribue à optimiser les coûts de fonctionnement opérationnel et RH (performance, fidélisation...)

Il/elle peut avoir à gérer des techniques spécifiques (multilinguisme, cuisiniste, management d'une équipe conséquente et sur des créneaux horaires étendus, téléphonie, gestion de compte fabricant, gestion de réclamations ou encore de sinistres...) selon les besoins de l'entreprise.

SITUATION DANS L'ORGANISATION

Département des « Opérations » ; rattaché à un Cadre opérationnel.

FORMATION et EXPERIENCE

Bac +2 minimum avec expérience relation client > 5 ans idéalement dans le SAV multimédia et/ou électroménager.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Organisation de l'activité :

- Planification : optimisation plannings en fonction des pics activité, de la gestion des absences et demandes CP
- Organisation du travail de l'équipe pour répartir- au quotidien- flux appels, dossiers, tchats, réclamations
- Gestion process : chargé de documenter et diffuser les process de son service client
- Effectue un contrôle régulier des dossiers et des délais
- Analyse les dysfonctionnements et est force de proposition
- Veille à la diffusion des process
- S'assure de la bonne finalité de tous les dossiers clients
- Contribue à la gestion des appels / suivi dossiers sur les plages nécessaires / pics d'appels
- Assure au besoin la reprise d'appels ou des dossiers plus difficiles, et gère les réclamations
- Environnement de travail : affichages, positionnement, outils de travail
- Gestion de la relation avec le(s) client(s) partenaire(s) en tant qu'interlocuteur privilégié
- Elaboration du reporting à destination de la Direction et du Partenaire

Gestion des équipes :

- Gère l'équipe des Conseillers techniques en fonction des besoins du client en contrôlant que la partie BO soit clôturée dans les règles
- Recrutement : participe aux entretiens recrutement
- Accompagnement : formation continue, notamment via double-écoute & pickings quotidiens, la prise d'appels, les briefs, les entretiens de reprise et les entretiens annuels
- Analyse KPI individuels & collectifs permettant la valorisation, la montée/le maintien des compétences
- Animation : briefings, réunions, concours, animation des variables sur objectif, relais de la politique RH et QVT
- Contrôle le respect des règles/process : ponctualité, discours, process client...notamment à-travers double-écoute
- Cadrage voire cogestion des procédures disciplinaires
- Gestion des réclamations
- Polyvalence sur l'ensemble des activités du Service client, FO et BO
- Travaille en back up avec les autres Chargés de clientèle

COMPÉTENCES ET QUALITÉS REQUISES

- Leadership et communication impactante
- Favorise la coopération par un dialogue constructif, sens de la diplomatie
- Exemplarité : maîtrise la relation client interne et externe, les process, les produits, est ambassadeur de la société : porte sa stratégie, ses valeurs, sait traiter les informations confidentielles
- Disposition au management de proximité, sait organiser, motiver et cadrer son équipe
- Ecoute et pédagogie : explication des enjeux et impacts pour donner du sens
- Dynamisme : réactivité, capacité à gérer des volumes et trouver des solutions pour respecter les délais
- Capacités d'analyse notamment en vue d'optimisation de l'organisation, des process
- Autonomie dans la gestion des process et des flux (FO/BO/réclamations) et l'organisation de l'activité
- Esprit d'équipe : back up et soutien pour les autres managers
- Bonne utilisation des outils informatiques
- Appétence pour les produits multimédia et électroménager
- Ecoute
- Connaissance en fonctionnement des appareils électrodomestiques
- Bonne utilisation de tous les outils informatiques internes
- Sens de la diplomatie
- Grande rigueur

N.B. Cette fiche de poste est communiquée à titre d'information ; elle est propriété de SFG ; elle est non exhaustive, susceptible d'évoluer ; les missions confiées à chaque salarié qui l'occupe sont adaptées selon les besoins organisationnels.