

GROUPE

numericable^{THD}

SFR

RELATION CLIENT

MARCHÉ GRAND PUBLIC

LE CONSEIL DU RECRUTEUR

La satisfaction de nos clients ainsi que l'anticipation de leurs attentes sont au cœur de nos préoccupations et la passion du Service Client est notre moteur. Partageons ensemble cette conviction !

LE MÉTIER EN QUELQUES MOTS

Les enjeux :

- Concevoir et assurer la relation clientèle de SFR en direction du grand public et des distributeurs
- Piloter les centres de contacts pour optimiser la relation avec les clients grand public de SFR

Les objectifs :

- Accompagner nos clients dans la découverte et la connaissance des usages du mobile, du fixe, de l'ADSL et de la fibre

LES DIFFÉRENTES FONCTIONS ET MISSIONS PROPOSÉES

Relation Client : satisfaire et fidéliser les clients et distributeurs par une information adaptée à leurs besoins et un conseil individualisé

- Conseiller(ère) Service Client, Conseiller(ère) Service Client expérimenté(e), Technicien(ne) Service client, Technicien(ne) Service Client expert, Chargé(e) de satisfaction client, Chargé(e) de satisfaction client expérimenté(e), Chargé(e) de Gestion clients, Chargé(e) de Recouvrement Amiable, Analyste Risques

Management : partager les connaissances, faire progresser une équipe, veiller à la mise en œuvre sur le terrain des nouveaux processus ou comportements clients permettant de garantir une qualité de service optimale

- Responsable de Groupe, Responsable opérationnel(le) d'activité, Responsable opérationnel(le) de Sous-Traitance, Responsable de service

Projets et support : participer à la définition des besoins et assurer la conduite de projets pour atteindre les objectifs fixés et contribuer ainsi à l'évolution du Service Client. Effectuer les prévisions et les reporting de l'activité.

- Chef de Projet, Responsable de Projets, Chargé(e) d'études, Responsable d'études, chargés de statistique

Pilotage de sous-traitants : garantir la qualité de prestation de nos activités confiées à des sous-traitants

- Responsables opérationnels de sous-traitance, chefs de file

LES COMPÉTENCES RECHERCHÉES

Connaissances métier :

- Une bonne connaissance des métiers du Service client ainsi que des Télécoms (Mobile, Fixe, ADSL et Fibre), une réelle curiosité pour intégrer et accompagner les évolutions technologiques dans les métiers liés à la relation client
- Une connaissance du marché et des attentes des clients
- Une appétence pour la relation commerciale dans une optique de fidélisation client
- Une aisance dans la conduite de projet
- La faculté à manier les données chiffrées et à en faire l'analyse

Qualités humaines :

- Une orientation client et une forte sensibilité à la satisfaction de leurs attentes
- La capacité à travailler en mode «projet» et à faire preuve de souplesse pour s'adapter aux changements

LES CHIFFRES CLÉS

6 sites internes,
en France

1800 collaborateurs
dont 1 500 en contact direct
avec les clients