

# RELATION CLIENT

## MARCHÉ DES ENTREPRISES

### LE CONSEIL DU RECRUTEUR

Dans un contexte où la rigueur et la qualité de la relation avec nos clients sont déterminantes, un fort sens du service et de la qualité de la prestation apportée feront la différence

### LE MÉTIER EN QUELQUES MOTS

#### Les enjeux :

- Concevoir et assurer la relation clientèle de SFR en direction des Entreprises et des Distributeurs

#### Les objectifs :

- Accompagner nos clients dans la connaissance des usages et des services du mobile, du fixe et de l'ADSL et dans le déploiement des solutions techniques associées

### 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) Client Entreprises / Distributeur, Conseiller(ère) Client Grands comptes, Responsable de Groupe

**Support à la relation client :** garantir la qualité du suivi de nos clients et de leur dossier et assurer, le cas échéant, la détection et le traitement des dysfonctionnements

- Chargé(e) de Recouvrement Amiable, Chargé(e) de facturation, Comptable, Responsable de Groupe

**Assistance technique :** apporter à nos clients des conseils et des solutions en matière technique afin de faciliter la compréhension et l'utilisation des équipements et des technologies mis à leur disposition. Assurer le diagnostic et la résolution des incidents dans un souci constant de réactivité afin de contribuer à garantir la continuité des services

- Technicien(ne) Service client, Chargé(e) du Support Technique, Ingénieur(e) Support

**Support transverse :** 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. Planifier, concevoir et suivre le développement des parcours clients et outils associés

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

**Déploiement client :** assurer le déploiement de bout en bout des services de nos clients entreprises de la prise de commande à la mise en facturation

- Chef de projet déploiement, Chargé(e) de déploiement Client, Chargé(e) d'ordonnancement, Assistant(e)

### LES COMPÉTENCES RECHERCHÉES

#### Connaissances métier :

- Une bonne connaissance des Télécoms (Mobile, Fixe et ADSL) et une réelle curiosité pour intégrer et accompagner les évolutions technologiques dans les métiers administratifs
- Une connaissance du marché et des exigences des clients BtoB
- Des compétences en Gestion / Comptabilité sont attendues dans les métiers administratifs
- Une aisance dans la conduite de projet

#### Qualités humaines :

- Une orientation client et une forte sensibilité à la satisfaction de leurs attentes
- La capacité à s'adapter au changement dans un secteur en recherche permanente d'innovation

### LES CHIFFRES CLÉS

4 sites en France

(Meudon, Nantes, Bordeaux et Lyon)

Environ 1 200 collaborateurs