



Responsable Relations Clients H/F

Réf. de l'offre

2.7/0219/001348

Expérience requise

5-10 ans

Type de contrat

CDI

Date de publication

05/04/2019

Niveau d'études requis

BAC + 5

Rémunération

Selon expérience

Localisation

Compiègne

Présentation

Akkion Recruitment, acteur des Ressources Humaines spécialiste du recrutement dans les métiers à forte valeur ajoutée, recrute pour son client Continental, groupe industriel implanté en France depuis 125 ans, un(e) :

Responsable Relations Clients H/F

Fondé à Hanovre en 1871, le groupe Continental emploie actuellement 243 000 personnes dans 60 pays à travers le monde, avec la vocation de rendre la mobilité individuelle plus durable et aussi plus intelligente et connectée.

Aujourd'hui, 100% des véhicules fabriqués en Europe sont équipés d'au moins un produit Continental. En France, le groupe Continental emploie 8 000 personnes réparties sur 14 sites, dont 7 usines, et 230 points de vente.

Missions

Justifiant d'une expérience convaincante et réussie en environnement exigeant et très opérationnel, idéalement dans le domaine de la logistique ou de la distribution, grâce à votre parfaite compréhension des enjeux commerciaux et des impacts du process « Order To Invoice », vous pilotez le CRC (Conti Relations Clients) et vous incarnez la « voix du client » pour la mise en œuvre de la stratégie Service Clients de la Direction Logistique.

Rattaché(e) au Directeur Supply Chain, grâce à votre sens aigu de l'excellence opérationnelle et de la satisfaction client, vous coordonnez les équipes du CRC, organisé en 3 pôles (35 collaborateurs) et, pour la 2ème année consécutive, élu « Service Client de l'année », pour la délivrance du taux de service optimum à l'ensemble de nos clients.

Pragmatique et garant(e) du déploiement de la stratégie Service Clients, vous développez, en lien étroit avec les équipes Commerce (KAM, Sales Force, BU Manager), les partenariats logistiques avec les clients et vous pilotez votre équipe dans l'objectif d'optimiser et d'améliorer la chaîne logistique d'approvisionnement par la bonne maîtrise des prévisions et des exigences des clients :

- Identification des nouveaux partenariats logistiques possibles,
- Développement et/ou amélioration des partenariats logistiques,
- Coordination du déploiement logistique des innovations et/ou des nouveaux produits chez les

clients,

- Analyse de l'efficacité des processus et amélioration du process Order To Invoice,
- Animation du portefeuille commandes (anticipation des commandes, suivi des commandes critiques,...),
- Participation à l'élaboration de la demand forecast,
- Identification et pilotage des plans d'actions d'optimisation,
- Benchmark des pratiques du secteur,
- Recueil, analyse et formalisation des attentes des clients,
- Suivi et analyse des tableaux de bord clients et communication.

Doté(e) d'une forte capacité à communiquer avec tout type d'interlocuteur (équipe, clients, prestataires, directions commerciales, direction logistique, direction marketing, direction financière...) et à convaincre vos interlocuteurs dans l'intérêt de l'efficacité des services et des solutions pour la satisfaction maximale des clients, grâce à votre sens de l'organisation, votre enthousiasme et à votre expérience de la relation client, vous agissez dans une dynamique d'amélioration continue.

Profil recherché

Diplômé(e) Bac+4/5 (Master Logistique, Supply Chain, Relation clients...), vous détenez une expérience probante en Management d'équipes Logistique, Service Clients ou Service Approvisionnement dans un environnement fortement concurrentiel. Vous êtes un(e) utilisateur (trice) d'Excel (Macro souhaitées) et de SAP. Intégré(e) dans un groupe international, votre pratique de l'anglais est opérationnelle.

Informations complémentaires

Type de contrat: CDI