



Chargé (e) de Satisfaction Clients Grands Comptes H/F

Réf. de l'offre

2.7/0622/001929

Expérience requise

1-2 ans

Type de contrat

Intérim

Date de publication

27/06/2022

Niveau d'études requis

BAC + 2

Rémunération

Selon expérience

Localisation

Roissy-en-France

Présentation

Akkion Recruitment, acteur des Ressources Humaines spécialiste du recrutement dans les métiers à forte valeur ajoutée, recrute pour son client N°1 européen des services de financement automobile, filiale du N°1 mondial des constructeurs automobiles,

Un(e) Chargé (e) de Satisfaction Clients Grands Comptes H/F

Missions

Justifiant d'une expérience convaincante et réussie au sein d'un service client ou d'un service qualité client, vous démontrez votre capacité à analyser et à prendre en compte les réclamations des clients grands comptes en recherchant la meilleure solution possible. Intégré(e) au service Fleet Grands Comptes, grâce à votre parfaite compréhension des enjeux de satisfaction Client, vous démontrez votre efficacité et votre autonomie dans vos principales missions et responsabilités :

- Analyse et dispatch des réclamations clients en fonction de leur typologie,
- Gestion des réclamations complexes (accusé de réception, délais de réponse, recherche de solutions),
- Rédaction de courriers aux clients ou aux intervenants externe pour le suivi et la résolution de la réclamation,
- Suivi et analyse des réclamations : volume, niveau de complexité, délai de traitement, type de réclamation,
- Mise en place de solutions transverses et d'actions correctives en interne si nécessaire,
- Présentation des statistiques du service au Comité de Réclamations,
- Animation des Comités de Réclamations.

Doté(e) d'une forte orientation client et d'un esprit d'équipe engagé, grâce à vos excellentes capacités de communication et rédactionnelles, à chaque action vous apportez le meilleur service à nos clients avec l'objectif d'accroître leur satisfaction tout en préservant les intérêts de la société.

Profil recherché

Diplômé(e) Bac+2 / BAC+3 (Assurance Qualité, Management de la qualité, Commerce, Relations commerciales, Technico-commercial, Gestion administrative, Gestion commerciale, Comptabilité, Assurance, Banque, ...), vous justifiez d'une expérience probante dans le domaine de l'amélioration qualité et/ou de la satisfaction clients. Doté(e) d'un excellent sens du contrôle, vous savez faire face à tout type de situations et d'interlocuteurs. Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques (Pack Office, GED, ERP).

Poste basé à Roissy en France 95700

Informations complémentaires

Type de contrat: Intérim

[Retrouvez toutes nos offres d'emploi sur www.akkion.fr](http://www.akkion.fr)