

Relation Client

Marché des entreprises

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 ses 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

- Chargé de Gestion Clients et Grands Comptes
- Chargé de Relation Distribution
- 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

- Assistant Administration des Ventes
- Chargé de Recouvrement et Chargé de Facturation
- Responsable de Groupe

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 premier diagnostic des anomalies dans un souci constant de réactivité afin de contribuer à garantir la continuité des services

- Conseiller Technique, Technicien Support
- Ingénieur Support

Projets : 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 Service Clients
- Chargé d'Etudes & Responsable d'Etudes

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 bonne vision/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

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. ”



Les chiffres clés

- 4 sites en France (Meudon, Nantes, Bordeaux et Lyon)
- Environ 800 collaborateurs

Pour un quotidien vraiment différent