

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 ses clients dans la découverte et la connaissance des usages du mobile, du fixe et de l'ADSL

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 clientèle et Chargé de Relation Distribution
- Chargé de gestion client, Chargé de recouvrement amiable
- Conseiller Technique & Technicien Support client
- 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 & Superviseur
- Responsable Opérationnel d'Activité & Responsable de Département Technique
- Responsable Opérationnel sous-traitance

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 produits et services

- Chef de Projet & Responsable de Projet
- Chargé d'Etudes & Responsable d'Etudes
- Contract-Managers

Les compétences recherchées

Connaissances métier :

- Une bonne connaissance des métiers du Service client ainsi que des Télécoms (Mobile, Fixe et ADSL), 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

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 !

”



Les chiffres clés

- 6 sites en France
- 2 000 collaborateurs dont 1 500 en contact direct avec les clients
- 120 000 appels traités par jour en moyenne

Pour un quotidien vraiment différent