



<https://latribunelibre.com/emploi/charge-qualite-et-satisfaction-client-f-h-2>

Chargé Qualité et Satisfaction Client F/H

Description

Tu es totalement attaché-e à l'expérience client et la qualité de service ? Tu es passionné-e par le secteur automobile ?

Tu veux un **poste transverse, stratégique et à impact**, où tu seras **au contact direct des clients**, mais aussi **acteur de l'amélioration des process internes** ?

Notre partenaire, **acteur majeur de la distribution automobile à La Réunion**, crée un **poste clé** au sein de sa holding pour renforcer sa politique **Qualité et Satisfaction client**.

L'entreprise:

Le groupe regroupe plusieurs sociétés : **distribution automobile, location haut de gamme, services clients...**

Avec un portefeuille de marques premium, il place **l'expérience client au cœur de son ADN**.

Ce poste est rattaché à la **direction QSE groupe**, avec une **vraie mission transversale** sur les différentes entités.

Les missions:

Faire progresser la qualité de service et la satisfaction client au quotidien

Satisfaction & traitement des réclamations

- Analyser les retours clients (réclamations, feedbacks, enquêtes...)
- Identifier les causes récurrentes d'insatisfaction, construire les réponses et plans d'action
- Prendre le relais sur les situations sensibles ou non résolues au premier contact

Amélioration continue & pilotage qualité

- Proposer des actions correctives et préventives à chaque service concerné
- Organiser des réunions de suivi et faire circuler les bonnes pratiques
- Mettre en place des outils de suivi de la satisfaction client (KPI, tableaux de bord...)

Reporting & animation interne / externe

- Animer des réunions avec le constructeur (BMW notamment) pour présenter les résultats qualité et les mesures correctrices
- Participer à la définition et au déploiement des standards d'expérience

Organisme employeur

LIGN7

Type de poste

Temps plein

Secteur

CONSEIL POUR LES AFFAIRES
ET AUTRES CONSEILS DE
GESTION

Lieu du poste

97411, ST DENIS, ST DENIS,
France

Salaire de base

34000 € - **Salaire de base**
39000 €

Date de publication

27 décembre 2025 à 12:03

Valide jusqu'au

23.01.2026

client

- Suivre le respect des normes groupe en matière de satisfaction client

Qualifications

Les + attendus du candidat:

☑ Tu es :

- A l'écoute de tes interlocuteurs, diplomate, mais aussi ferme et organisé(e)
- Orienté(e) client ET orienté(e) solution
- À l'aise pour analyser, communiquer, cadrer et embarquer des équipes

Tu sais :

- Gérer une réclamation complexe comme un pro
- Travailler en mode transverse avec des métiers différents (vente, location, atelier, back office)
- Présenter tes analyses en réunion avec exigence et clarté (en français & en anglais)

Les critères obligatoires:

Expérience confirmée en relation client, gestion qualité ou QSE

Une connaissance du secteur automobile est un vrai +

Formation Bac+3/5 en commerce, qualité ou relation client

☑ Maîtrise des outils bureautiques (O365, Excel, outils CRM ou métiers)

Anglais courant à l'écrit comme à l'oral (réunions mensuelles en anglais), la maîtrise du créole réunionnais est un atout.