



<https://latribunelibre.com/emploi/coordonateur-qualite-et-connaissance-client-f-h>

Coordinateur Qualité et Connaissance Client F/H

Description

Rattaché(e) au Directeur de l'Engagement Client du groupe, vous rejoindrez les équipes du siège à Paris.

Le poste vise à structurer et organiser le support opérationnel pour garantir une gestion optimale des clients en mettant en place une stratégie de gestion des connaissances.

Vous aurez un rôle clé dans l'amélioration continue des processus, de la formation, ainsi que du suivi de la qualité au sein de l'organisation.

Missions principales

- Développer et mettre en oeuvre une stratégie de gestion des connaissances et de la qualité pour améliorer l'interaction avec les clients.
- Collaborer avec les équipes des opérations du service client pour adapter les processus internes, les normes de qualité et la prestation de services.
- Assurer la synchronisation avec les équipes locales et les prestataires externes.
- Piloter et optimiser les processus pour garantir des performances élevées des centres de contact internes et externes.
- Organiser et coordonner des programmes de formation et d'amélioration continue pour les équipes locales et les prestataires.

Qualifications

- H/F Expérience de 5 ans minimum en gestion de projets dans un environnement service client, idéalement avec une expérience dans la gestion externalisée.
- Maîtrise de la gestion des connaissances et des processus liés au service client.
- Solides compétences en communication en anglais, à l'oral comme à l'écrit.
- Capacité à gérer plusieurs projets simultanément dans un environnement international.

Si vous souhaitez apporter votre expertise dans un environnement en pleine transformation et contribuer à l'amélioration de l'expérience client, ce poste est fait pour vous.

Organisme employeur
AQUANTIS

Type de poste
Temps plein

Secteur
ACTIVITÉS DES AGENCES DE
PLACEMENT DE MAIN-
D'OEUVRE

Lieu du poste
75101, PARIS 01, PARIS, France

Date de publication
16 septembre 2024 à 11:01

Valide jusqu'au
16.10.2024