



<https://latribunelibre.com/emploi/customer-care-and-training-manager-f-h>

## Customer Care and Training Manager F/H

### Description

Notre client est un **acteur international de l'électronique grand public et des solutions technologiques**, concevant et commercialisant des **smartphones, tablettes et produits d'électroménager** à destination d'une clientèle professionnelle et grand public. Présent à l'échelle mondiale, il s'appuie sur des **centres de contacts B2B** pour accompagner ses clients dans l'utilisation et le support de ses solutions.

Dans le cadre du renforcement de la **qualité de service délivrée aux clients professionnels**, notre client recrute un **Customer Care & Training Officer**.

Le poste est rattaché aux équipes en charge des opérations services et intervient au cœur du **fonctionnement quotidien du centre de contacts B2B**, avec un accent marqué sur la **formation, la qualité et l'accompagnement des équipes**.

### Missions du poste

- **Suivre et analyser la performance opérationnelle** du centre de contacts B2B à travers des indicateurs qualitatifs et quantitatifs
- **Accompagner les équipes B2B** dans la gestion des situations complexes et des escalades clients
- **Contribuer à l'amélioration du parcours client** et au suivi de la satisfaction des clients professionnels
- **Déployer les actions de formation** destinées aux équipes du centre de contacts afin d'assurer la montée en compétence continue
- **Mettre à jour les procédures et supports opérationnels** liés aux activités B2B
- **Participer aux projets d'amélioration continue** impactant l'organisation et la qualité de service
- **Coordonner les échanges** entre les équipes internes expertes et les partenaires techniques impliqués dans la résolution des demandes clients

### Qualifications

**Organisme employeur**  
DEKRA PERSONNEL FRANCE

**Type de poste**  
Temps plein

**Secteur**  
ACTIVITÉS DES AGENCES DE TRAVAIL TEMPORAIRE

**Lieu du poste**  
75117, PARIS 17, PARIS, France

**Salaire de base**  
50000 € - **Salaire de base**  
60000 €

**Date de publication**  
7 janvier 2026 à 12:04

**Valide jusqu'au**  
06.02.2026

Vous êtes titulaire d'une formation de niveau **Bac +2 minimum** et justifiez d'une **expérience en service client ou centre de contacts**, idéalement dans un environnement **B2B**.

Vous maîtrisez les outils bureautiques, notamment **Microsoft Office**, et disposez d'un **anglais courant** vous permettant d'évoluer dans un contexte international.

Le poste implique des **déplacements ponctuels en France et à l'international**