



<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**