



<https://latribunelibre.com/emploi/directeur-du-service-client-f-h-2>

Directeur du Service Client F/H

Description

Le CabRH, cabinet de recrutement et d'approche directe, recrute pour son client spécialisé en industrie, un **Directeur du Service Clients/Head of Service**, en CDI.

Le poste:

Le Responsable Service Clients assure la supervision de toutes les activités après-vente au sein du pays qui lui est confié (France). À ce titre, il/elle est garant(e) du compte de résultat de l'activité (P&L). Le poste couvre l'ensemble des opérations liées au support client, aux services et réparations, avec pour objectif prioritaire la satisfaction et la fidélisation de la clientèle (B to B) via une qualité de service exemplaire.

Ce poste stratégique implique la mise en œuvre des plans après-vente définis au niveau central, ainsi que la participation à leur évolution. Le Responsable Service Clients encadre toutes les équipes après-vente et veille à une collaboration fluide avec les services commerciaux afin d'assurer une expérience client cohérente et optimale.

A ce titre, vous serez en charge des missions suivantes:

Leadership du service

- Piloter l'ensemble des activités après-vente avec les équipes terrain et les fonctions supports, dans le respect des objectifs fixés par la stratégie du pays.
- Suivre et améliorer la satisfaction client à travers les indicateurs globaux tels que le NPS et les KPI de performance.
- Optimiser les processus opérationnels pour garantir un service rentable, réactif et conforme aux standards de qualité.
- Mettre en place des initiatives d'amélioration continue (délai de traitement, qualité, innovation).

Management des équipes

- Définir et suivre les objectifs des collaborateurs, en cohérence avec la stratégie de l'entreprise.
- Développer une culture client forte au sein des équipes et favoriser leur montée en compétences.
- Mener les entretiens annuels et plans d'action en cas d'écarts de performance.
- Recruter, intégrer et former les nouveaux collaborateurs en lien avec les RH

Organisme employeur

ACC RH

Type de poste

Temps plein

Secteur

CONSEIL POUR LES AFFAIRES
ET AUTRES CONSEILS DE
GESTION

Lieu du poste

91377, MASSY, MASSY, France

Date de publication

15 octobre 2025 à 21:08

Valide jusqu'au

14.11.2025

et la direction.

Coordination transversale

- Renforcer les synergies avec les ventes pour une prise en charge complète du parcours client.
- Collaborer activement avec les départements finance, RH, logistique et IT.
- Être acteur de la transformation des process : mise en œuvre de nouvelles technologies et outils (CRM, BI, plateformes, etc)

Qualifications

Le profil:

De formation supérieure, vous justifiez d'une expérience minimum de 10 ans en tant que directeur d'un service client spécialisé dans l'industrie.

Qualités requises pour ce poste et : leadership; management, assertivité et excellente communication.

Vous parlez couramment Anglais.