



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

Directeur service client groupe F/H

Description

Il rend compte au responsable des ventes et travaille en étroite collaboration avec les marchés, les autres responsables de canal, les équipes informatiques/produits et le service financier du groupe.

Les principales missions sont :

- Définir et mettre en œuvre la stratégie du groupe en matière de centre de contact client, conformément à la stratégie commerciale et à la stratégie de canal globales.
- Définir le meilleur « modèle opérationnel cible » (TOM) pour les différents marchés.
- Définir le TOM pour les différents types d'interaction avec les clients : voix, chat/messagerie, e-mail.
- Définir la stratégie d'approvisionnement et de localisation afin d'offrir le meilleur service possible en tenant compte de l'ensemble du parcours client de bout en bout et de l'interaction omnicanale avec les clients.
- Définir et mettre en œuvre les outils et la plateforme pertinents en collaboration avec l'équipe technique et les régions. Intégrer des solutions omnicanales et basées sur l'IA (« Contact Center As A Service (AWS) », « outil de réservation » (SpeedBooking), automatisation/IA ; rapports/BI pertinents).
- Établir et surveiller les indicateurs clés de performance, les normes de qualité, le matériel de formation, les procédures, les scripts, le ton à adopter (en accord avec la marque), afin de développer efficacement le canal de vente et d'améliorer la satisfaction des clients.
- Sélectionner et gérer les partenaires afin de garantir la réalisation des objectifs commerciaux, de service et de marque. Veiller au respect des accords de niveau de service, de la conformité et des audits de qualité.
- Définir et consolider les prévisions/budgets du canal en collaboration avec les régions, les responsables de compte et les services financiers : prévisions du volume de contacts (quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles et trimestrielles), revenus, coût des ventes – travailler avec le partenaire sur les besoins en personnel afin d'atteindre les objectifs de service.
- Diriger les communautés régionales et la gouvernance, en favorisant la collaboration, l'excellence et l'amélioration continue.

Qualifications

Profil recherché

- Plus de 10 ans d'expérience dans les centres d'appels et l'expérience client
- Expérience dans le secteur de l'hôtellerie fortement appréciée
- Anglais courant obligatoire

Organisme employeur

UNIK & CO

Type de poste

Temps plein

Secteur

ACTIVITÉS DES AGENCES DE TRAVAIL TEMPORAIRE

Lieu du poste

75114, PARIS 14, PARIS, France

Salaire de base

85000 € - **Salaire de base**
90000 €

Date de publication

18 octobre 2025 à 13:05

Valide jusqu'au

17.11.2025

- Maîtrise des technologies
- Solides compétences en gestion de projets et en gestion du changement
- Esprit stratégique et capacités d'analyse
- Leadership et esprit de collaboration