



<https://latribunelibre.com/emploi/head-of-customer-care-f-h>

Head of Customer Care F/H

Description

Rattaché au Directeur Général France, votre rôle sera de mettre en place et promouvoir une expérience client nouvelle génération. Vos missions seront les suivantes :

- Structurer et professionnaliser l'organisation du support client, et garantir un haut niveau de qualité de service, tout en optimisant productivité et coûts.
- Piloter la gestion des demandes clients : priorisation, escalade et résolution et assurer un traitement efficace.
- Déployer des programmes de transformation et conduire des projets transversaux à fort impact.
 - Optimiser et digitaliser les outils et processus (CRM, ticketing, IA, chatbot...), en lien avec les équipes IT, commerciales et produits.
 - Initier et conduire des actions d'amélioration continue afin de réduire le volume de demandes (formation des clients, optimisation des parcours utilisateurs...).
- Animer la communauté des responsables Customer Care de pays, afin de partager les bonnes pratiques et favoriser la montée en compétence des équipes.
- Mettre en place et suivre les KPIs et tableaux de bord pour piloter la performance et favoriser l'amélioration continue.

Qualifications

Vous avez une expérience confirmée en gestion d'opérations de Customer Service/ Support technique, avec une vraie culture de l'expérience client. Votre leadership est naturel ainsi que votre capacité à fédérer et à embarquer les équipes dans la transformation. Vous avez d'excellentes capacités de communication pour transmettre une vision claire et mobilisatrice. Vous avez une solide culture digitale et une expérience réussie dans le déploiement d'outils innovants, notamment basés sur l'intelligence artificielle (chatbots, automatisation...). Enfin, vous êtes dynamique et pragmatique. Votre Anglais est courant tant à l'écrit qu'à l'oral.

Organisme employeur

Wecapt

Type de poste

Temps plein

Secteur

EDITION DE LOGICIELS
APPLICATIFS

Lieu du poste

69381, LYON 01, LYON, France

Date de publication

23 septembre 2025 à 19:09

Valide jusqu'au

23.10.2025