



<https://latribunelibre.com/emploi/manager-centre-de-relation-clients-f-h>

MANAGER CENTRE DE RELATION CLIENTS F/H

Description

Expert de la relation client vous avez envie de piloter une équipe en alliant humain et performance ?

Rejoignez notre client, acteur mutualiste majeur, en tant que Manager centre de relation clients (H/F) en CDI à Dijon.

Sur ce poste de manager de proximité, vous aurez pour responsabilités de piloter une équipe de dix Conseillers Relation Clients. Au programme : animation d'équipe, développement des compétences, optimisation des moyens, respects des normes de qualité et suivi de la satisfaction client.

Vos missions principales :

- Encadrer et animer une équipe en veillant au développement de leurs compétences
- Accompagner, superviser et soutenir l'équipe dans les difficultés rencontrées
- Fédérer les équipes afin de garantir la meilleure efficience opérationnelle
- Réaliser des entretiens individuels et animer des réunions d'équipe
- Piloter l'activité et la performance commerciale afin de garantir une qualité de service optimale
- Coordonner et planifier les activités SAV et commerciales
- Définir des plans d'actions correctifs et proposer des évolutions sur les procédures de traitement dans une perspective d'amélioration continue
- Garantir la satisfaction des clients ainsi que le respect des procédures internes et réglementaires
- Analyser les indicateurs de performance et réaliser des reportings réguliers auprès de la direction
- Contribuer et participer à des projets transverses au sein du groupe

Qualifications

Ce poste est fait pour vous si :

vous avez une formation de niveau bac+2 à bac+5 dans le domaine du commerce et/ou du management de la relation client

vous justifiez d'au moins 3 ans sur un poste similaire avec une dimension managériale

vous avez idéalement une expérience dans le secteur de l'assurance ou la mutuelle
vous maîtrisez les outils informatiques ainsi que les outils de pilotage et de planification

leader et bon communiquant, vous savez faire preuve d'agilité pour fédérer et impliquer vos équipes

Prêt à relever le défi ? Adressez-nous votre candidature ! Nos équipes prendront le relai pour vous accompagner dans cette nouvelle aventure professionnelle !

CDI - Dijon

40-43K + prime

Statut cadre, forfait jour

Organisme employeur

Randstad Search

Type de poste

Temps plein

Secteur

ACTIVITÉS DES AGENCES DE TRAVAIL TEMPORAIRE

Lieu du poste

21231, DIJON, DIJON, France

Date de publication

7 octobre 2025 à 15:10

Valide jusqu'au

06.11.2025

8-11 jours de RTT
1 jour de télétravail/semaine
Intéressement / Participation