



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-fidelisation-client-en-restauration-anglais-f-h>

Responsable Fidélisation Client en restauration (anglais) F/H

Description

La Food est votre terrain de jeu ? On cherche un(e) passionné(e) pour rejoindre notre équipe !

Le **Responsable Fidélisation client F/H** est un acteur central de la relation client après signature du contrat, avec une mission claire : soutenir les équipes opérationnelles dans la fidélisation des comptes existants pour nos marques **Lifestyle (Exalt, Millessence, Médiance, Popote)**. Il agit comme un copilote des équipes en assurant la cohérence, la rigueur et la continuité de la relation client sur le long terme avec une vision d'anticipation et de partenariat.

Ce qu'on vous propose :

- CDI statut cadre
- Poste basé à Châtillon (92) – déplacements réguliers sur l'Ile-de-France et occasionnellement en province
- Salaire brut/annuel sur 13 mois + voiture de fonction + 17 RTT

Vos missions principales :

- Prioriser et suivre votre portefeuille clients selon la criticité des comptes (échéances, enjeux financiers, potentiel, etc.) en lien avec les Directeurs Régionaux, les Chefs de secteur et le Responsable Développement
- Renforcer la fidélisation en accompagnant les équipes opérationnelles (Chefs de secteur, Directeurs de site, Gérants, etc.) sur le terrain et en les aidant à instaurer une relation de confiance durable
- Copiloter la relation client en assurant un reporting structuré, en participant aux revues de compte, aux comités de pilotage et en relayant les signaux faibles
- Valoriser l'expérience client en identifiant des leviers d'amélioration, en déployant les outils d'écoute (enquêtes, CCI, QBD) et en proposant des actions innovantes
- Contribuer à la performance en suivant les plans d'action sur les sites à enjeu, en analysant les succès/échecs, et en soutenant les opérationnels dans les moments clés

Qualifications

Prêt(e) à faire partie de l'aventure ? Voici les talents et atouts que nous recherchons :

- Vous justifiez d'une expérience d'au moins **5 ans** dans le secteur de la restauration (restauration collective, rapide, gastronomique, hôtelière, etc.)
- Vous avez un **niveau intermédiaire en anglais**
- Vous possédez une excellente capacité d'écoute, vous êtes dans la recherche de solutions et vous êtes créatif
- Vous êtes orienté innovations et êtes autant capable de challenger vos interlocuteurs externes que ceux en interne
- Enfin, vous prenez soin de faire respecter et d'appliquer les process internes à votre entreprise