



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-gestion-relation-client-f-h>

Responsable gestion relation client F/H

Description

- **Mission 1 : concevoir les plans d'actions et les budgets associés**

– Assurer une veille sur le marché de la relation client et étudier les performances des plans d'actions antérieurs

– Proposer une stratégie de relation client avec des contreparties à offrir

– Construire un programme d'animation de l'expérience client Croix-Rouge sur les différents parcours en collaboration avec les autres membres de la direction Marketing et des directions métiers

– Proposer un plan d'action répondant aux objectifs du département pour chaque cible et produire une proposition budgétaire

- **Mission 2 : connaitre et porter la voix du client**

– Faire des audits réguliers des retours emails et des écoutes

– Comprendre les profils / attentes de chaque cible et identifier les points de friction

- **Mission 3 : mettre en œuvre les plans d'actions**

– Optimiser la répartition budgétaire et le ROI attendu

– Répondre directement aux questions des publics visés et proposer un plan de tests

- **Mission 4 : piloter les outils et les prestataires de la gestion de la relation clients**

– Négocier les conditions contractuelles avec les partenaires externes, définir les processus, les optimiser et déployer les activités, rédiger des scripts à destination des équipes de relation clients

– Animer, coordonner et former l'ensemble des équipes de relation clients et de fullfilment

- **Mission 5 : mesurer la performance qualitativement et quantitativement**

– Construire les indicateurs de suivi de la gestion de la relation client, mettre en place le suivi régulier et assurer le reporting en interne

– Analyser les résultats et proposer des éléments d'explications

- **Mission 6 : établir des bilans / recommandations et les communiquer en interne**

Organisme employeur
CROIX ROUGE FRANCAISE

Type de poste
Temps plein

Secteur
AUTRES ORGANISATIONS
FONCTIONNANT PAR ADHÉSION
VOLONTAIRE

Lieu du poste
92049, MONTROUGE,
MONTROUGE, France

Salaire de base
50000 € - **Salaire de base**
58000 €

Date de publication
6 janvier 2025 à 14:06

Valide jusqu'au
05.02.2025

Qualifications

De formation Bac +4/5 en marketing, vous disposez de minimum 5 années d'expérience sur un poste similaire. Vous disposez des atouts suivants :

- Bonnes capacités rédactionnelles
- Aisance relationnelle permettant de travailler dans une logique de collaboration avec beaucoup d'interlocuteurs différents
- Force de proposition
- Maitrise des outils CRM
- Maitrise du pilotage de prestataires et animation d'équipe
- Capacité à porter la voix du client

Vous avez envie de vous engager pour contribuer à des projets porteurs de sens et souhaitez placer l'innovation au service des autres, rejoignez-nous et développez vos compétences !

Poste basé à Montrouge et à pourvoir dès que possible.