



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-regional-service-clients-f-h>

Responsable Régional Service Clients F/H

Description

DPD France recherche pour sa région Sud-Est, un(e) Responsable Régional Service Clients H/F.

A ce titre vous serez amené(e) à :

Recruter, valider des profils et organiser les évolutions de poste

Garantir la qualité des réponses aux clients

Accompagner la montée en compétences des équipes des Services Clients (Onboarding, suivi des formations initiales et continues)

Organiser les éventuels plans d'actions avec les clients et le commerce

Assurer la diffusion et la compréhension des nouveaux processus et produits

Analyser les performances et les mises en place d'actions correctives

Organiser et mettre en oeuvre les modalités de traitement en lien avec les services concernés (selon des objectifs de fidélisation et de satisfaction de la clientèle)

Participer à la revue mensuelle du secteur, aux réunions locales et régional

Point de contact en région pour tous les services et particulièrement dans la mise en place des démarriages et suivis clients

Participation aux projets nationaux

Environnement multi-sites avec déplacements à prévoir sur la région Sud-Est pour nos agences basées à Pégomas (06), Rognac (13), Marseille (13), Nîmes (30), Mauguio (34), Avignon (84) Le Luc (83), Perpignan (66) Rodez (81), et Lézignan-Corbières (11). Le poste pourra être rattaché à l'une des agences de ce secteur.

Un parcours d'intégration complet sur nos outils et process vous sera dispensé dès votre arrivée.

Salaire selon profil : 36K-40K (fixe+variable)

Avantages : Participation/Intéressement, Titres-restaurant, Télétravail, véhicule de fonction (type SUV, 5 portes...)

Qualifications

Vous avez au moins 3 ans d'expérience dans le management transverse de la relation client B2B. Doué(e) d'une excellente communication et d'une grande assertivité, vous serez crédible tant en interne qu'auprès de nos clients.

En véritable problem solver, vous comprenez et êtes attentif(ve) aux enjeux de satisfaction client.

Doté(e) d'un leadership naturel vous saurez embarquer vos équipes dans l'atteinte de nos objectifs d'amélioration continue.

(Re) connu(e) pour votre agilité vous saurez vous adapter à la diversité des environnements de travail et rebondir aux changements.

Vous êtes à l'aise sur les outils informatique (pack office) et avez déjà travaillé avec un CRM (salesforce).

Organisme employeur

DPD France

Type de poste

Temps plein

Secteur

TRANSPORTS ROUTIERS DE FRET DE PROXIMITÉ

Lieu du poste

34154, MAUGUIO, MAUGUIO, France

Salaire de base

35000 € - Salaire de base

40000 €

Date de publication

6 septembre 2024 à 13:02

Valide jusqu'au

06.10.2024