



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-service-client-f-h-24>

## Responsable service client F/H

### Description

Dans le cadre du développement d'un nouveau site de production basé à Henriville (57), proche de Metz, nous recherchons notre futur(e) Responsable service client (F/H).

Le démarrage du site est prévu fin 2025.

Votre principale mission sera d'assurer la satisfaction, la fidélisation des clients ainsi que la performance du service. Dans le cadre de la création du service client au sein du site, vous pourrez mettre en place votre propre organisation en accord avec les process du groupe.

A ce titre, vos missions seront :

### 1. Gestion de la relation client

- Créer et développer la relation client en collaboration avec l'équipe commerciale.
- Recueillir les besoins exprimés par les clients (commandes, demandes, réclamations)
- Assurer l'interface entre les clients et les différents services de l'entreprise
- Communiquer l'information technique et réglementaire des clients

### 2. Amélioration continue & Processus qualité

- Améliorer et déployer la politique du service clients via la mise en place et la réactualisation des processus
- Développer les processus d'amélioration de la relation client
- Suivre la performance du service
- Élaborer, suivre les indicateurs de performance et les analyser afin de mettre en place des actions correctives nécessaires
- Réaliser des reportings de performance de la relation client

### 3. Ordonnancement

- Gérer le planning de production
- Optimiser l'ordonnancement

### Qualifications

**Organisme employeur**  
IONISOS

**Type de poste**  
Temps plein

**Secteur**  
FABRICATION  
PRÉPARATIONS  
PHARMACEUTIQUES

**Lieu du poste**  
57316, HENRIVILLE, HENRIVILLE,  
France

**Date de publication**  
29 octobre 2025 à 20:04

**Valide jusqu'au**  
28.11.2025

Titulaire d'un Bac +3 dans le domaine du commerce ou de l'administratif, vous disposez de minimum 3 ans d'expérience sur un poste similaire. Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques (Pack Office, outlook...) et vous maîtrisez les fondamentaux de la relation client. Votre excellent sens de la communication vous permet d'échanger efficacement avec différents interlocuteurs (clients, collaborateurs du site et du siège) . Vous avez de bonnes capacités relationnelles, rédactionnelles et organisationnelles. De nature curieuse, la rigueur est l'une de vos principales qualités. La relation avec le client n'a plus de secret pour vous. Vous êtes à l'aise en anglais.