



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

RESPONSABLE SERVICE CLIENTS / ADV F/H

Description

Pour nos 9 sites de production en France et en Europe, vous pilotez notre service client (20 personnes), véritable Front-Office agissant en binôme avec nos équipes commerciales, et assurez une coordination efficace entre les différents départements de l'entreprise (Commerce, Marketing, Logistique, Production, Finance, Qualité).

Rattaché au Directeur Service Clients et Supply Chain, vous avez pour principales missions de :

- Superviser le traitement quotidien des commandes, des réclamations et des litiges et la bonne saisie des datas dans l'ERP ;
- Assurer l'interface quotidien avec les clients : prévisions, ordonnancements, litiges, ... ;
- Participer aux réunions PIC/PDP ;
- Encadrer et animer l'équipe Service Clients (environ 20 personnes) ;
- Assurer la montée en compétences de vos équipes ;
- Assurer un suivi particulier dans la gestion des grands comptes ;
- Participer à l'optimisation des stocks ;
- Veiller au respect des engagements clients (délais, qualité, conformité) ;
- Mettre en place et suivre les indicateurs de performance (KPI, OTIF, taux de service, satisfaction client, ...) ;
- Participer à l'amélioration continue des processus et outils du service client,

...

Qualifications

De formation supérieure BAC +2 à BAC +5 en Commerce, Gestion ou Supply Chain, vous justifiez d'une expérience confirmée en relation clients ou ADV dans un contexte industriel (bonne connaissance des process de fabrication, des contraintes de planning, logistique, ...).

Vous êtes doté(e) d'un excellent sens du service et naturellement orienté client.

Manager expérimenté et doté d'un très bon relationnel et fédérateur, vous savez gérer les priorités et arbitrer.

Maîtrise des outils ERP, CRM et du Pack Office indispensables. Anglais demandé.

Organisme employeur

AQUARIUS RH

Type de poste

Temps plein

Secteur

AUTRE MISE À DISPOSITION DE RESSOURCES HUMAINES

Lieu du poste

37261, TOURS, TOURS, France

Date de publication

13 janvier 2026 à 16:03

Valide jusqu'au

12.02.2026