

Chargé d'Etudes et Satisfaction Clients senior (H/F)

A propos de nous :

Améliorer, entretenir, intervenir : HomeServe est la solution de réparation et de travaux pour la maison. Nous proposons une offre complète d'Assistance (formule d'abonnement), de dépannage à la demande (Mesbonspros.fr) et des services d'entretien, à travers notamment nos filiales locales de chauffage. Parce que l'innovation est au cœur de notre ADN, notre ambition est d'avoir toujours un temps d'avance sur les services pour la Maison de demain.

Intégrer HomeServe, c'est rejoindre...

- Une entreprise "Great Place to Work" et "Best Workplaces 2020 et 2021 ;
- Un service client certifié « Élu Service Client de l'Année » 6 années consécutives, dans la catégorie Services à l'Habitat
- Une entreprise engagée pour un habitat plus responsable, à travers son programme RSE "Empreinte 2030".

Le poste:

Le chargé d'études clients et voix du client a pour mission de développer, transversalement dans l'entreprise, une connaissance structurée et pertinente des indicateurs de satisfaction client et des profils et comportements clients sur nos marchés.

Intervenant en transverse sur les différentes activités / Division d'HomeServe, il est garant de la politique VOC et de son enrichissement régulier, il industrialise les processus de recueil et de remontée de la voix du client, en enrichissant les solutions d'enquêtes de satisfaction et d'études clients.

Il conduit également des études clients ad hoc dans le but d'améliorer la connaissance de nos clients, de leurs profils et attentes.

Sur ces sujets, il porte l'analyse des résultats et l'identification de préconisations d'amélioration et de plans d'actions associés.

Il contribue en interne à des chantiers d'amélioration de l'expérience client et promeut la culture client en interne.

Missions :

Mise en oeuvre de la stratégie de mesures et études clients

- Créer et faire évoluer les outils de mesure de la Voix du client sur l'ensemble des Divisions/Activités de HomeServe (et notamment : Avis clients, NPS, C-Sat)
- Définir le plan global des études client et de feedback client en ligne avec la stratégie de l'entreprise
- Arbitrer et allouer les moyens / ressources (humains, financiers, délais, matériels...) pour réaliser ces études clients et ces mesures VOC
- Réalisation des travaux : collecte et exploitation des mesures de voix du client, études clients ad hoc

Supervision des travaux confiés à des tiers (le cas échéant)

- Piloter les prestataires externes qui réalisent les études / produisent des mesures ainsi que les supports internes à tous les moments clés d'une étude : brief, questionnaire, sélection et rapport final.
- Analyser en détail les livrables et être garant des résultats
- Conseiller les interlocuteurs internes sur les mesures / indicateurs pertinents et sur les périmètres d'études envisagés
- Participer à la négociation des contrats (notamment contrats cadres) avec les instituts et agences externes

Exploitation des résultats

- Consolider les études de marché et les indicateurs de VOC, en contrôler les résultats et les communiquer sur différents canaux en français voire en anglais
- Communiquer les résultats aux bons interlocuteurs de l'entreprise et dans certaines instances
- Analyser les résultats avec les spécialistes métiers et préconiser des recommandations (amélioration de parcours - d'expérience client, traitement d'irritants, actions commerciales et marketing, ...)
- Collaborer avec les autres membres de l'équipe Expérience Client pour passer de la mesure à l'exploitation terrain

Inside your job !

- Vous êtes autonome, **vos prises d'initiatives sont clés pour réussir sur ce poste**
- Vous portez les enjeux et les engagements client **en transversal sur l'ensemble des activités de HomeServe**
- Vous intégrez une équipe passionnée et résolument tournée vers le client

Profil Recherché

- ✓ Passionné(e) par la culture et l'expérience client avec une excellente connaissance des outils et méthodologies de recueil de la Voix du client.
- ✓ Force de proposition, vous savez évoluer dans des environnements transverses, en transformation et faire bouger les lignes.
- ✓ Excellentes capacités d'analyse et de synthèse (quanti et quali).
- ✓ Au moins 5 ans d'expérience sur un poste similaire avec des réalisations significatives à votre crédit (Satisfaction/Expérience client / Relation Client / Marketing Client)
- ✓ Bonne maîtrise de l'anglais. Le flamand serait un plus.

Soft Skills :

- ✓ Leadership, esprit d'équipe et vision client avec la capacité de porter vos convictions auprès de vos interlocuteurs.
- ✓ Forte adaptabilité, capable d'évoluer dans un contexte agile et de manager l'incertain.
- ✓ Communication impactante.
- ✓ Curiosité et ouverture d'esprit.

Vous vous reconnaissez dans ce portrait ? N'hésitez plus, rejoignez-nous !

Ce que Homeserve vous propose :

- Type de contrat : CDI
- Prise de poste : Dès que possible
- Lieu : Lyon 7ème Jean-Macé (desservi bus, métro, tram, train)
- Rémunération : salaire fixe +variable
- Participation, intéressement , Carte ticket restaurant, transport en commun remboursés à 70%, train à 85% et indemnité kilométrique vélo, chèque Césu...
- un espace de travail moderne qui favorise le bien-être au travail (locaux, outils, salle de repas équipée de frigos connectés, salle silence, ...)
- Télétravail 2 jours/ semaine

Process Recrutement :

- Echange téléphonique RH
- Entretien avec manager et recruteur
- Cas pratique : Une mise en situation permettant de vous projeter dans le poste

Pour plus d'informations sur le poste et postuler, contactez Audrey Gutierrez : Audrey.GUTIERREZ@homeserve.fr