

## CHARGE DE SUCCES CLIENTS

**Ville: Saint Priest (69)**

**Type: CDI**

**Date de début: Dès que possible**

Intrum Corporate est une filiale du groupe Intrum, leader européen du crédit management. Spécialiste du recouvrement de créances commerciales, Intrum Corporate accompagne les entreprises, PME et grands comptes dans leurs activités en France et à l'international.

Rattaché à la Responsable Succès Client Mass&Middle Market (SCMM) au sein du service Expérience Client, vous intégrez une équipe composée de 5 personnes et pilotez, développez, fidélisez les clients MM en coordination avec les commerciaux.

Pour cela, vos principales missions seront de :

- Intégrer, gérer et coordonner la mise en place des nouveaux clients en tenant compte des standards Intrum.
- Rédiger ou transmettre le cahier des charges du client au service Informatique en tenant compte des exigences clients.
- Assurer la tenue des engagements durant la vie du client : traitement des demandes clients et dysfonctionnements.
- Effectuer le reporting et piloter la performance, en lien avec les équipes Intrum.
- Analyser et suivre les statistiques et les indicateurs de performance, formuler des préconisations, suivre les mises en place de plan d'actions.
- Conseiller les clients pour garantir l'atteinte de leurs objectifs.
- Préparer et participer si besoin, en collaboration avec les commerciaux.

Diplômé d'un Bac+2/3, vous avez une expérience significative dans la gestion de la relation des clients BTB. Idéalement, vous avez déjà géré des postes clients et connaissez la structure comptable et les process de recouvrement, et/ou vous avez déjà mis en place ou modifié des EDI.

Organisé et rigoureux, vous avez un esprit d'analyse et de synthèse. Votre réactivité et votre sens du résultat vous aideront à anticiper et à honorer les demandes de vos clients.

Vous savez utiliser un outil de CRM, maitrisez le pack office, notamment Excel. Des connaissances en Business Object sont un plus.

Votre sens de la clientèle, la positionnant comme centrale pour vous, en vous efforçant de la comprendre et d'anticiper ses besoins, de traiter ses demandes dans les délais et d'être force de propositions est la clé de réussite sur ce poste.