



Responsable Centre de Relation Clients Multicanal, basé à Chambéry.

Membre du Comité Développement et rattaché au Directeur du Développement.

➤ **Principales missions :**

- Manager la structure virtualisée entre Chambéry et Dijon d'une taille globale d'environ 20 ETP
- Piloter la gestion de la relation client à distance et garantir la qualité de service sur 3 registres :
 - la bonne prise en charge de tous les contacts entrants (téléphone, mails, espace adhérents...),
 - le délai et la qualité des réponses données,
 - la capacité à générer du rebond commercial et à développer les compétences interne au travers d'une démarche commerciale pro-active.
- Coordonner et animer l'activité d'une équipe de conseillers relation clients à distance (équipe basée à la fois sur Chambéry et Dijon).
- Veiller à l'optimisation des moyens mis en œuvre sur l'ensemble du marché, au respect des normes de qualité de traitement et à l'accroissement de la performance commerciale pour la vente de produits (Santé, Prévoyance, IARD, Protection Juridique et Santé animale).
- Accompagner les projets de changement organisationnels notamment d'optimisation des outils de la relation client – Optimisation via mise en place des technologies de gestion des flux clients
- Veiller à l'efficacité des synergies au sein de l'organisation.

➤ **Profil**

- une expérience de plusieurs années dans le domaine de la relation client à distance et notamment de la VAD (vente à distance),
- une expérience en tant que manager, idéalement dans le secteur de la protection sociale et/ou assurances
- réelle approche de satisfaction client avec un haut degré d'exigence et de qualité de service.
- Aptitude à mener des projets d'organisation, de changement
- Capacité à fédérer et à accompagner son équipe.
- Maîtrise des outils informatiques et en particulier les outils Office.

Salaire/Avantages sociaux : Fixe + Variable + véhicule de fonction + Mobile + PC portable + Intéressement/Participation + Retraite supplémentaire + Mutuelle + Tickets restaurants

Contact : recrutement@radiancehumanis.com (rajouter Référence : CPRC AURA)