



Journées Chrono de l'Alternance

Poste : Conseiller service client

Entreprise : SFR

Ecole : IGS Lyon

Domaine : Commercial - Force de vente

Type de contrat : Contrat d'apprentissage

Contrat de professionnalisation

Niveau : Niveau 5 (BAC+2)

Lieu de travail : 47 Rue Sergent Michel BERTHET Lyon, 69009 France

Nombre de poste : 2

Descriptif de la mission :

Au sein de la Direction Relation Client Administrative et Fidélisation B2B, vous intégrez l'équipe Relation Client VIP, exigeante et dynamique, en tant que Conseiller Client.

Vos principales missions et responsabilités sont:

Etre l'interlocuteur privilégié de nos clients VIP et Influenceurs et assurer un suivi personnalisé de très haute qualité.

Construire et entretenir de solides relations de confiance avec nos clients pour lesquels vous avez une parfaite compréhension de leurs attentes et de leurs spécificités.

Assumer un rôle de communicant et d'ambassadeur de l'entreprise.

Assurer la réception des appels entrants, selon le planning en vigueur, et la prise en charge des demandes clients écrites dans nos délais impartis.

Analyser les demandes et les réclamations complexes des clients, établir un diagnostic complet, les traiter de bout en bout au-dessus des standards qualité.

Déclencher les interventions nécessaires à la résolution des cas clients et mettre en oeuvre les solutions adéquates, parfois sur mesure, pour satisfaire le client.

Coordonner les différentes actions des équipes transverses et communiquer les points d'avancement jusqu'à la réponse finale Renseigner les bases de données internes et garantir l'intégrité et la confidentialité des informations enregistrées.

Assurer la remontée d'information utile et pertinente à l'activité Informer régulièrement et à bon escient son responsable des demandes particulières des clients, des dysfonctionnements constatés et des pistes d'optimisation

Compétences attendues :

Vous êtes autonome, organisé(e) et disposez d'une aisance orale et rédactionnelle qui vous permet d'entretenir un bon contact avec la clientèle et les collaborateurs. Réellement motivé(e), vous aimez le travail en équipe et êtes à l'aise avec les outils informatiques (maîtrise Excel et Outlook). La maîtrise de l'anglais serait un plus.