

Alternant(e) - Conseiller(ère) service client - Gestion de la Relation Client - Alternance

Réf. 176933

Statut du poste : Non cadre

Fonction : Alternant(e) - Conseiller(ère) service client - Gestion de la Relation Client - 2777

Groupe CCNT : -

Offre publiée le : 21/3/2024

Société : SFR SA

Organisation : Relation Client VIP et Escalades DG

Site : LYON SAINT PRIEST

Présentation de l'entreprise SFR SA

Entreprise de nouvelles technologies et d'innovation et 2e opérateur Français, SFR révolutionne les usages grâce à son réseau puissant Fibre, 4G, 5G et ses expertises de pointe dans les technologies de la mobilité, l'IA, le big data ou les objets connectés. 1er opérateur à avoir lancé la 3G la 4G et la 5G en France, SFR fait partie du groupe Altice France, acteur pionnier de la convergence entre les télécoms et les médias.

Nous sommes près de 10 000 femmes et hommes, partout en France, animés par un objectif : offrir le meilleur à chacun de nos clients.

Vivre l'aventure SFR, c'est la certitude de relever de nouveaux challenges chaque jour, d'avoir la chance de laisser son talent et son potentiel s'exprimer, de favoriser une innovation utile et le travail en équipe, pour accélérer l'innovation, la vie des Français, l'avenir mais aussi sa carrière !

Toutes nos offres d'emploi sont ouvertes aux personnes en situation de handicap.

Durée : 24 mois

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 œuvre 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

Profil

En préparation d'un BTS NDRC, vous êtes animé(e) par une recherche de la satisfaction client et attiré(e) par les nouvelles technologies. 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.

Idéalement, vous disposez également d'une première expérience qui vous a permis d'acquérir une connaissance du monde de l'entreprise. Passionné(e) par la relation client, vous recherchez à vous professionnaliser avec une expérience concrète et significative.