

### Missions

- Sous l'autorité du Directeur Clientèle, vous veillez à la cohérence et à l'efficience de l'accueil physique du siège et téléphonique de l'ensemble de l'entreprise. Votre rôle est d'accompagner l'équipe de conseillers relations clients sur un plan individuel et collectif et de les faire monter en compétence, au regard des objectifs fixés par la Direction Générale en matière de satisfaction clientèle. Vous êtes le garant de la bonne gestion des flux d'appels et de la qualité de la réponse apportée à chaque client.
- **Le responsable du département Centre Relations Clients est chargé de :**
  - Organiser et développer l'activité relations clients à distance.
  - En tant que superviseur : assurer la gestion opérationnelle et l'encadrement de son équipe en vue d'atteindre les objectifs fixés.
  - Concevoir les indicateurs de suivi d'activité, analyser les résultats et mettre en place des ajustements.
  - Faire respecter les procédures internes et contrôler la qualité et la fiabilité des informations données et/ou saisies par les équipes.
  - Participer à l'évolution des processus/outils existants dans un souci de garantir l'amélioration constante et performante de son équipe.
  - Elaborer des questionnaires d'enquête satisfaction client et mettre en œuvre des campagnes d'appels sortants.

### Compétences et qualités

- Justifiant d'une première expérience réussie en tant que manager d'équipe, vous êtes particulièrement sensibilisé à la relation client et à la bonne circulation de l'information, dans une démarche de qualité de service.
- Doté d'un bon relationnel, vous avez une aptitude à la médiation et à la gestion des conflits et disposez d'une bonne qualité d'écoute et d'un sens relationnel développé. Vous avez une parfaite maîtrise des outils informatiques.

Si cette offre d'emploi vous intéresse, adressez votre lettre de motivation et votre CV avant le 19 février 2021 .



candidature@th90.fr

OU



Territoire habitat – Direction des ressources humaines  
44 bis rue Parant – CS 40189 – 90 004 BELFORT Cedex