

Responsable Relation Clients H/F

Chez Sonepar, on vous promet plus qu'un nouveau job, on vous promet une carrière !

Révélez vos ambitions en tant que **Responsable Relation Clients H/F**.

Groupe privé indépendant, Sonepar est le leader mondial de la distribution de matériel électrique aux professionnels (câbles, conduits, appareillage, génie climatique et éclairage). Implanté dans 44 pays répartis sur 5 continents, le Groupe a réalisé en 2015 un chiffre d'affaires de 20,2 Mds€ avec le concours de ses 43 000 collaborateurs et de ses 2 800 agences.

En France, Sonepar compte 5 800 collaborateurs et 537 agences et réalise un chiffre d'affaires annuel de 2,3 Mds€ (2015).

Créée en juin 2014, Sonelog est la filiale logistique du groupe Sonepar France

Au sein de la plateforme SONELOG de Chateaubourg (35), vous assurerez l'interface entre la plateforme logistique et les agences des réseaux commerciaux, dans le respect des procédures en vigueur et de la politique de l'Entreprise.

Missions :

- Interface entre plateforme et les agences commerciales :
 - Assurer l'interface entre le réseau et la plateforme au moyen de rencontre en agence commerciales ou à la plateforme,
 - Planifier et mener les enquêtes annuelles de satisfaction clients
 - Informer les agences de tous problèmes survenus ayant un impact en termes de service logistique,

- Traitement des litiges :
 - Instruire et régler les litiges suivant les règles de gestion SONELOG,
 - Analyser les litiges et collaborer avec les services de l'exploitation et qualité pour améliorer les processus et les prestations logistiques du site,
 - Elaborer et suivre les plans d'actions pour atteindre les objectifs en termes de taux de réponse et de délai de clôture d'incidents,
 - Assurer le reporting du nombre d'incidents en cours, traités et pris en charge par le site (avec imputation par service),

- Management d'équipe :
 - Manager l'équipe relation client (4 personnes + 1 alternant),
 - Développer les compétences de l'équipe,
 - Participer à l'amélioration des process,



Ces missions vous tentent ?

Vous justifiez d'une expérience (3 à 5 ans) dans la relation clientèle BtoB ou la logistique. Vous maîtrisez les outils de bureautique.

Vos atouts pour réussir ?

Vous êtes réactif(ve), doté(e) d'un excellent relationnel. Vous possédez un vrai sens de l'écoute et de la diplomatie et savez gérer des conflits.

Alors vous pensez que le courant peut passer ? Envoyez votre CV !

Poste en CDI - Statut : Cadre (forfait jour),

Rémunération : Fixe + variable (annuel),

Des déplacements sont à prévoir secteur Grands Ouest et national (véhicule de service à disposition),

Avantages : RTT, Tickets Restaurants, intéressement, prime ancienneté, parcours d'intégration SONELOG ...

L'ensemble des postes chez Sonepar sont ouverts aux personnes en situation de handicap.