



relais colis

Inventeur du concept de la livraison en Relais, riche de **50 ans d'expérience**, Relais Colis livre aujourd'hui plus de **40 millions de colis par an** en Relais ou à Domicile, pour les grands noms du e-commerce, de plus en plus nombreux à lui faire confiance chaque année.

Partenaire n°1 du Top 10 e-commerce avec des grandes enseignes comme **LA REDOUTE, CDISCOUNT, VENTE PRIVEE, AMAZON, SHOWROOMPRIVE, BOUYGUES TELECOM, ALIBABA, VINTED...**

Relais Colis compte plus de 450 collaborateurs - 4 hubs nationaux - 22 agences régionales – plus de 6300 points relais.

Entreprise citoyenne, Relais Colis mène une politique volontariste en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap.

Rejoignez Relais Colis en tant que :

### **Responsable Relation Client (H/F)**

#### **Missions :**

##### Pilotage de la relation avec les services clients de nos Enseignes

- ▶ Suivi des réclamations clients : suivi de l'encours et de la qualité de la réponse apportée & analyse régulière des typologies de réclamations par client,
- ▶ Suivi et analyse des indicateurs qualité des comptes clients, en identifiant les axes d'amélioration, définissant et déployant les plans d'actions,
- ▶ Crée les conditions de réussite de la performance et des objectifs de ses équipes,
- ▶ Pilotage des indicateurs de performances du service : délai de réponses, productivité, satisfaction client, taux de litiges, délai de gestion des litiges, etc.

##### Management de l'équipe relation client

- ▶ Recrute, former et accompagner les chargés de compte,
- ▶ Anime, motive et fédère ses équipes,
- ▶ Organise et anime chaque semaine une réunion,
- ▶ Accompagne ses équipes dans les évolutions de l'entreprise.

##### Collaboration étroite avec les services de l'entreprise siège et terrain en particulier :

- ▶ Direction des opérations : transports, hub, agences,
- ▶ Direction commerciale : commerciaux key account manager,
- ▶ Direction des systèmes d'information et organisation : optimisation des outils,
- ▶ Direction marketing notamment, la Responsable Expérience client.



relais colis

### Accompagnement du plan de transformation

En collaboration étroite avec la responsable Expérience client, accompagnement de l'évolution du service pour répondre aux exigences du plan de transformation Relais Colis :

- ▶ Dimensionnement / augmentation des volumes
- ▶ Nouvelles missions liées aux nouvelles offres et nouveaux profils de clients
- ▶ Intégration des réseaux sociaux
- ▶ Nouvelle expérience client relais colis

### **Profil**

- Formation minimum **Bac+3** à **Bac+5** service client (Ecole de commerce, université),
- Une **expérience de 10 ans minimum** est requise dans une fonction similaire, la connaissance de l'environnement du e-commerce est un plus,
- Excellent niveau de **français et d'anglais**, aussi bien à **l'écrit qu'à l'oral**.

Type d'emploi : CDI

Poste basé à Combs-la-Ville (77)

### **Informations complémentaires**

Merci d'envoyer votre candidature à : <https://jobaffinity.fr/apply/lo1ciufalhnel6k74k>