



relais colis

Fondé en 1951 dans le Centre de la France, **Walden est un Groupe Familial indépendant** dirigé avec passion pour devenir aujourd'hui le **leader européen dans le transport et la logistique** sur le secteur de la santé. Nos services comprennent la logistique (Movianto et CSP-Centre Spécialités Pharmaceutiques), le transport (Eurotranspharma, Transpharma International), la livraison express (Ciblex et Relais Colis), ainsi que des services numériques et d'innovation (Pharma Pilot).

Inventeur du concept de livraison en relais de proximité dès 1983, **Relais Colis est le 1er réseau de livraison aux particuliers** alliant livraison en points de proximité et livraison à domicile pour livrer tous les formats de colis.

Riche de 50 ans d'expérience, Relais Colis est aujourd'hui le partenaire de nombreux acteurs e-commerce de premier plan, séduits par ses importants investissements dans ses outils de traçabilité et le pilotage de son réseau.

Relais Colis, c'est **45 millions de colis livrés par an en relais**, 2 millions à domicile, un réseau intégré **de 4 hubs nationaux, 25 agences régionales, 5.200 commerçants de proximité en France métropolitaine, 450 collaborateurs**. Relais Colis : - couvre 91% de la population à moins de 10 mn, 5 mn dans les grandes villes - est bien connu de 85% des Français.

Entreprise citoyenne, Relais Colis mène une politique volontariste en faveur de la diversité en entreprise.

Rejoignez Relais Colis en tant que :

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

Rattaché(e) à la Directrice Marketing et Relation Clients, vos missions seront principalement de :

- ▶ Gérer et animer l'équipe de conseillers(ères) clientèle du service et les partenaires externes,
- ▶ Piloter et optimiser les performances de la relation client : définition des objectifs, pilotage des KPI, des coûts et des ROI,
- ▶ Accompagner le développement commercial et la transformation de l'entreprise,
- ▶ Veiller à la satisfaction des clients par le respect des engagements qualité et l'optimisation des process,
- ▶ Participer au développement d'un premium client à la fois pour les clients e-commerçants que pour les utilisateurs finaux.



relais colis

### Profil :

- ▶ Formation minimum **Bac+3** Service Client (Ecole de commerce, université),
- ▶ Une **expérience de 5 ans minimum** est requise dans une fonction similaire, la connaissance de l'environnement du e-commerce est un réel plus,
- ▶ Excellent niveau de **français et d'anglais**, aussi bien à l'écrit qu'à l'oral,
- ▶ Manager aguerri(e), vous avez encadré des employés avec succès et savez animer et fédérer une équipe,
- ▶ Capable de hauteur de vue, de force de proposition, vous êtes proche du terrain,
- ▶ Doté(e) d'une forte sensibilité client, rigoureux(se), exigeant(e), organisé(e) et inventif(ve), vous savez porter les sujets et rendre compte des performances de votre équipe devant les clients business de 1er ordre ou des directeurs(trices),
- ▶ Vous savez parfaitement adapter votre communication à différents niveaux d'interlocuteurs,
- ▶ A l'aise avec les chiffres, vous maîtrisez également des outils marketing (datadriven, vision Roiste) et informatiques (pack office, internet, CRM).

---

### Type d'emploi : CDI

Poste basé à Combs-la-Ville (77)

### Informations complémentaires

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