

## La Chambre de Métiers et de l'Artisanat Régionale Auvergne-Rhône-Alpes recrute un Agent Développeur – Performance Client F/H pour le département du Rhône

Le réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat est impacté par plusieurs phénomènes : réglementaires, concurrentiels et par de nouvelles attentes des publics. Ces bouleversements constituent une chance à saisir, une opportunité formidable pour inventer aujourd'hui la CMA de demain.

Riche de ses 650 collaborateurs, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Auvergne-Rhône-Alpes, nouvel outil de développement économique et de formation professionnelle offre des opportunités de carrières sur un territoire dynamique, au sein d'un environnement en pleine mutation.

Dans ce contexte de transformation et afin de renforcer son équipe, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Auvergne-Rhône-Alpes recrute **un Agent Développeur – Performance Client F/H** pour le département du Rhône.

### **Missions :**

Sous la responsabilité hiérarchique du Directeur Territorial, vous prenez en charge le portefeuille de clients et prospects existants BTOB/C (Chef d'entreprises, conjoints, porteurs de projets, jeunes, retraités, élus, etc. ...).

Vous avez pour mission de développer **la performance client et la performance commerciale**. Pour cela :

- Vous analyser la performance clients et participez à l'amélioration continue
- Vous menez des actions de sensibilisation et d'accompagnement interne sur la performance client pour développer le chiffre d'affaires des prestations produites par la CMA
- Vous proposez des services supplémentaires, négociez et faites évoluer notre prestation pour la rendre toujours plus adaptée aux besoins de nos clients
- Vous accompagnez et fidélisez nos clients en étant présent sur le terrain ; vous traitez leurs demandes et réclamations en y apportant des solutions sur mesure
- Vous vous appuyez sur les conseillers en relation clients de la plateforme d'accueil en étroite collaboration avec son responsable pour analyser les besoins et commercialiser l'offre
- Vous avez un rôle d'interface entre nos clients et les différents services de l'entreprise dans un objectif de relation commerciale optimale
- Vous pilotez et analysez les indicateurs d'activité (résultats, ventes additionnelles, taux de satisfaction clients, NPS...), mettez en place des tableaux de bord et assurez le reporting au Directeur territorial
- Vous travaillez en coordination avec les équipes communication, développement et foire et expositions.

**Profil :**

Titulaire au minimum d'un Bac +2 dans le domaine commercial ou équivalent, vous justifiez d'une première expérience réussie au sein d'une équipe commerciale.

Vous faites preuve d'autonomie, de réactivité, rigueur, capacité d'adaptation, d'esprit de synthèse, Disposant d'un esprit d'équipe vous savez travailler de manière transverse avec différents services.

Vous avez développé un sens aigu de la relation client et des qualités relationnelles certaines.

Enfin, vous êtes dans la bienveillance et l'empathie, valeurs indispensables pour accompagner et conseiller nos clients chefs d'entreprise.

**Conditions du poste :**

- CDD 12 mois
- Statut Maitrise
- Localisation au 10 rue Paul Montrochet 69002 LYON
- Prise en charge de 50% de l'abonnement de transport
- Tickets restaurant
- Mutuelle entreprise

**Modalités de candidature :**

Direction des Richesses Humaines - Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Auvergne-Rhône-Alpes

Adresser votre candidature par courriel : [recrutement@cma-auvergnerhonealpes.fr](mailto:recrutement@cma-auvergnerhonealpes.fr)