

Conseiller / Conseillère Relation Client

Les Chambres de Métiers et de l'Artisanat, en constante transformation, se réinventent chaque jour pour toujours mieux répondre aux attentes de la jeunesse, des néo-entrepreneurs, des entreprises artisanales et des collectivités.

Notre raison d'être : faire naître les passions, faire grandir les compétences, faire grandir les projets, faire grandir les entreprises, faire grandir les territoires. Une ambition forte qui constitue autant de chances à saisir, des opportunités pour être utile, pour donner du sens à son travail, au service d'une communauté clé de l'économie française : l'artisanat, qui incarne l'authenticité, la convivialité, la qualité et la proximité.

Fort de nos 680 collaborateurs et de notre présence historique dans les territoires, nous vous offrons des opportunités de carrières, au sein d'un environnement en pleine mutation, qui mêle intérêt général et performance économique.

Aussi, afin d'accompagner la forte dynamique de l'artisanat, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Auvergne-Rhône-Alpes recrute un Conseiller / Conseillère Relation Client, sur le département de la Savoie.

Missions

Vos principales missions se déclinent ainsi :

1. Accueillir, écouter et orienter les clients de la CMA du département de la Savoie

- Assurer l'accueil physique, téléphonique et numérique des clients de la CMA
- Ecouter, analyser, détecter le besoin et gérer les prises de rendez-vous « experts » avec les spécialistes
- Mettre à jour les données clients

2. Apporter un premier conseil ou accompagnement aux clients

- Apporter des renseignements de premier niveau : formalités, offre de services, formation, abonnement... Informer et inscrire les clients aux réunions d'information, rendez-vous, et formations
- Délivrer les attestations, formulaires, dossiers divers... et apporter des réponses quant à l'avancement du traitement du dossier
- Réaliser des formalités administratives et juridiques, assurer le suivi de dossiers spécifiques

3. Aider à l'accomplissement de travaux administratifs pour les différents services de la CMA

- Être en soutien / renfort administratif aux services en fonction des besoins
- Approvisionnement des documentations de l'accueil et travaux de reprographie
- Utilisation du progiciel métier

4. Assurer la promotion/commercialisation de l'offre de service de la CMA

- Appréhender une problématique et prescrire les services et les formations en adéquation
- Informer les clients sur les manifestations et événements organisés par la CMA

Profil

Avec une formation bac+2, vous avez un sens aigu de la satisfaction client, et des qualités relationnelles prouvées.

Une première expérience dans un service client est un plus.

Vous faites preuve d'autonomie, de rigueur et d'esprit de synthèse, et savez gérer les situations de litige avec calme et courtoisie.

Disposant d'un esprit d'équipe vous savez travailler en transverse avec différents services. Votre aisance relationnelle, et votre sens de l'organisation seront les clés de votre réussite sur ce poste.

Vous êtes à l'aise avec l'outil informatique.

Conditions du poste

- CDD 12 mois
- Temps plein
- Prise de poste au plus vite
- Statut Maitrise
- Localisation : La Motte-Servolex
- Prise en charge de 50% de l'abonnement de transport ou forfait mobilité
- 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

Ensemble, faisons grandir l'Artisanat