

Conseiller Relation Client F/H

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 Relation Client F/H, sur le département de l'Ain.

Missions

En lien hiérarchique avec le Responsable territorial, vos principales missions se déclinent ainsi :

1. Accueillir, écouter et orienter les clients de la CMA de l'Ain

- 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 conseillers référents
- Assurer un service client répondant aux normes qualité de la CMA
- Mettre à jour les données clients lors des contacts

2. Apporter un conseil ou accompagnement aux clients

- Apporter des renseignements : 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

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

- Appréhender une problématique ou un besoin et proposer les services et les formations en adéquation
- Informer les clients sur les manifestations et événements organisés par la CMA

Activités ponctuelles :

- Activité individuelle et/ou collective d'information
- Participer à la gestion administrative et matérielle (courriers, photocopies, bordereaux, attestations, fournitures, préparer les salles de réunion, etc.)
- Participation aux actions de promotion de la chambre

Profil

Titulaire d'un Bac +2 minimum, vous justifiez d'une expérience de 2 ans minimum au sein d'un service client.

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.

Avec une formation et/ou une expérience commerciale, vous avez un sens aigu de la satisfaction client, et des qualités relationnelles prouvées.

Conditions du poste

- CDD 12 mois
- Temps plein
- Prise de poste au plus vite
- Statut Maitrise
- Localisation : Bourg-en-Bresse
- 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