



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'Isère.

## Missions

En lien hiérarchique avec la Responsable de Service Accueil Plateforme Relations Clients, vos principales missions se déclinent ainsi :

### 1. Accueillir, écouter et orienter les clients de la CMA du département de l'Isère

- 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, accompagnements Parcours Créateurs ....
- 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
- Réaliser de l'accompagnement aux formalités d'entreprises

### 3. 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
- Réaliser des campagnes de prospection commerciale via des appels sortants ou des visites en entreprise afin de vendre l'offre de service

## 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 solide formation et expérience commerciale, vous avez un sens aigu de la satisfaction client, et des qualités relationnelles prouvées.

Une expérience en centre d'appel serait un plus.

## Conditions du poste

- CDD 12 mois
- Temps plein
- Prise de poste au plus vite
- Statut Maitrise
- Localisation : Grenoble
- 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](mailto:recrutement@cma-auvergnerhonealpes.fr)**

Ensemble, faisons grandir l'Artisanat