

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Auvergne-Rhône-Alpes recrute un Conseiller Relation Client (F/H) pour le département de la Savoie

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 **Conseiller Relation Client (F/H)** pour le département de la Savoie.

Missions :

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

1. Accueillir et assister le public de la CMA sur le site de La Motte-Servolex

- Assurer l'accueil physique, téléphonique et numérique des clients de la CMA
- Prendre en charge la gestion des mails entrants concernant l'accueil
- Ecouter, analyser, détecter le besoin et gérer les prises de rendez-vous pour certains services
- Veiller à la mise à jour des informations disponibles pour l'accueil

2. Apporter un premier conseil ou accompagnement aux clients

- Apporter des renseignements de premier niveau : formalités, offre de services, formation, abonnement... pour l'ensemble des services et orienter au-delà vers les services en interne ou en externe
- Apporter une aide au public pour l'accomplissement de démarches et vérification de documents administratifs fournis selon les modes opératoires internes

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
- Utilisation du Pack Office et outils numériques présents à la CMA (messagerie ...)

4. Assurer la promotion 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

Ces missions seront exercées en transversalité avec l'ensemble des services et des sites de la CMA.

Profil :

Titulaire d'un Bac +2 minimum, vous justifiez d'une première expérience réussie 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 – Renouvellement possible
- Temps plein
- Statut Maitrise
- Rémunération à définir selon profil
- Prise de poste au plus tôt
- Lieu d'affectation : 17 allée du lac de Tignes – Savoie Technolac - La Motte Servolex
- Prise en charge de 50% de l'abonnement de transport ou forfait mobilité
- Tickets restaurant
- Mutuelle entreprise

Modalités de candidature :

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

Adresser votre candidature par courriel : recrutement@cma-auvergnerrhonealpes.fr