

## Description du poste

### Responsable Relation Client (F/H)

**MoveWORK** accompagne les entreprises et les plus grands acteurs du Facility Management dans leur transformation digitale en leur proposant une **plateforme Saas** de pilotage des services généraux.

**Notre vision ?** S'engager pour une meilleure qualité de vie au quotidien, promouvoir le travail collectif, offrir des services adaptés et remettre l'humain au centre en valorisant les acteurs des services.

Forts d'une solide expertise dans le Big Data, l'IA et de l'IoT, et en pleine expansion, nous recrutons actuellement les meilleurs talents pour compléter nos équipes !

**Nous recrutons un Responsable Relation Client (F/H) pour rejoindre notre équipe à Lisbonne et qui sera en charge de superviser et gérer l'ensemble des activités liées à la relation client sur nos marchés français et espagnol.**

#### Votre défi ?

Sous la direction de la Directrice des Opérations & Expérience Client, vous serez responsable de la satisfaction et de la fidélisation des clients qui nous contactent tout au long de leur parcours sur la plateforme, ainsi que de la mise en œuvre de stratégies visant à améliorer l'expérience client. Vous fédérez et accompagnez les équipes autour de cet objectif.

#### Vos principales missions seront les suivantes :

- Développer et mettre en œuvre une stratégie globale de gestion de la relation client alignée sur les objectifs de l'entreprise.
- Superviser et diriger l'équipe du service client pour garantir un service de haute qualité, répondant aux besoins et attentes des clients.
- Élaborer des rapports réguliers sur les performances du service client, y compris les KPIs pertinents.
- Identifier les points d'amélioration dans les processus de service client et mettre en place des initiatives pour optimiser l'efficacité.
- Gérer les situations de conflit et les réclamations clients de manière professionnelle et résolutive.
- Mettre en place des procédures pour minimiser les erreurs et les problèmes récurrents.
- Assurer une communication transparente et efficace avec les clients, en utilisant des canaux variés.
- Collaborer avec les autres équipes pour optimiser les interactions avec la clientèle et favoriser la croissance des ventes additionnelles.
- Créer un environnement de travail dynamique, en mettant l'accent sur la collaboration, le

support et l'esprit d'équipe et fédérer ses équipes pour atteindre les objectifs fixés.

- Communiquer sur les règles de gestion (suivi des congés, besoins en formation) et les procédures internes et faire le suivi de son équipe (suivi du parcours professionnel et des objectifs, entretiens, etc.).

### Votre profil :

- Idéalement issu(e) d'une formation en vente / relation client, vous disposez de 3 à 5 ans d'expérience minimum sur un poste similaire.
- Vous maîtrisez les outils informatiques et les différents canaux de communication.
- Vous avez de belles compétences en matière d'analyse et de résolution de problèmes, avec un grand souci du détail.
- Vos capacités managériales sont avancées avec une aptitude à motiver, encadrer et développer une équipe.
- Vous maîtrisez également des outils de gestion de la relation client (CRM) et des techniques de feedback clients.
- Diplomate et doté(e) d'une forte résistance au stress, vous démontrez une capacité à gérer les situations délicates.
- Vos compétences en communication, à l'oral comme à l'écrit, sont excellentes. **Vous maîtrisez le français et l'espagnol.** L'anglais serait un plus.

### Pourquoi nous rejoindre ?

Depuis sa création, l'ADN de MoveWORK repose sur **l'humain**.

**La passion, l'innovation, la simplicité, la proximité et la confiance** sont des valeurs qui inspirent et animent nos collaborateurs, jour après jour. Elles nourrissent notre culture d'entreprise et notre modèle de management.

**L'épanouissement des collaborateurs au service de la satisfaction client : voilà le crédo de MoveWORK !** Au-delà d'un parcours, la société recherche des personnes partageant des valeurs humaines, des idées et de l'énergie positive pour poursuivre son développement en France, au Portugal, en Espagne ainsi qu'à l'international.

### Nous vous proposons :

- **CDI à temps plein** (40h/semaine) à pourvoir dès que possible
- **Horaires fixes** du lundi au vendredi de 8h à 17h avec une heure de pause déjeuner
- **Un parcours d'intégration** et une formation produit complète
- **Une rémunération attractive** à partir de 30800€ bruts /an + bonus
- **Les tickets restaurants** à hauteur de 7,23€ par jour pris en charge à 100% par l'employeur (159,06€ par mois)
- **La mutuelle santé** pris en charge à 100% par l'employeur.
- La prise en charge du **titre de transport** mensuel (40€)
- Parler espagnol ou français avec vos collègues au quotidien ou lors d'un Team-Building

Pour saisir cette opportunité, faites-nous vite parvenir votre CV par mail : [recrutement@movework.fr](mailto:recrutement@movework.fr) !  
 Votre candidature sera étudiée par Maryline DUPLESSIS, Responsable RH.