

Gestionnaire de compte client / Maintenance pluri-technique (call center) (H/F)

Depuis 2004, MT SOLUTIONS, plus de 7000 clients et plus de 2400 partenaires à travers la France, est une entreprise de service et travaux en B to B dédiée à la maintenance pluri-technique de travaux et la réalisation de surface de vente et de bureaux en tous corps d'état.

Description de l'offre :

Au sein de notre call center de taille humaine, dans le cadre du développement de notre activité, vos principales missions et responsabilités seront de prendre en charge les demandes d'intervention et de devis de nos clients.

Missions et responsabilités

- Analyser les demandes clients, établir un diagnostic avec méthode par un choix de questions adaptées et logiques afin de définir précisément le sujet ou le dysfonctionnement.
- Apporter une réponse client par un appel sortant, un mail ou un courrier.
- Garantir un traitement client de bout en bout en organisant les interventions de prestataires de service, la gestion administrative du dossier jusqu'à sa complète facturation.
- Conseiller et accompagner le client mais également les prestataires externes en rendant accessible avec simplicité et pédagogie tous les aspects liés à l'intervention, son devis ou sa facture.
- Apporter une réponse ou résoudre le dysfonctionnement, tester et valider la bonne compréhension ou résolution du cas en respectant les process et les référentiels qualité.
- Contribuer à la satisfaction, à la fidélisation des clients et des prestataires et à la bonne image de marque de la société par la qualité du traitement, par votre écoute, votre sens du service client et votre bon relationnel.
- Mettre à jour la base clients et prestataires avec toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension et à la gestion du dossier par un tiers (typologie d'appel et historique, log).
- Assurer une remontée d'informations utiles, pertinentes et nécessaires à votre manager en vue de l'amélioration continue du service et de la satisfaction client.

Profil recherché :

H/F de formation de type Bac +2, vous justifiez d'une expérience significative en service client B to B (centre de contact, centre d'appels), idéalement en maintenance travaux.

Vous parlez couramment l'anglais.

Vous êtes à l'aise avec la gestion de dossiers clients, vous possédez des qualités d'écoute et un excellent relationnel, votre sens du service est affirmé.

Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques (exemple outil de type CRM / Open ERP) et êtes également à l'aise à l'oral comme à l'écrit pour apporter des réponses à nos clients qui engagent la société en terme de responsabilité et d'image.

Votre sens de l'analyse ainsi que celui de la synthèse sont reconnus.
Vous êtes curieux, logique et pragmatique.

Entreprise

MT SOLUTIONS

Région

Paris 16, Ile De France - FRANCE

Secteur

Bureau d'étude – Maintenance pluri-technique

Type de poste

Temps plein 39h

Expérience

2 à 5 ans

Niveau d'études

DUT, BTS, Bac + 2

Niveau de poste min.

Junior