

Fiche de poste Conseiller Clientèle
<p>Description de la fonction</p> <p>le conseiller (ère) clientèle a pour mission d’accomplir au quotidien les tâches et les actes relatifs à la gestion de la relation client au sein du Centre de Relation Client/Direction Commerciale de PORTNET S.A.</p>
<p>Principales attributions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir, renseigner les clients et répondre à leurs demandes d’assistance et d’information en respectant les objectifs de qualité et de délais ; • Prendre en charge et traiter les appels téléphoniques entrants/sortants et les réclamations en ligne ; • Participer aux campagnes de promotion et de sensibilisation ; • Participer aux enquêtes de satisfaction client ; • Participer aux formations des utilisateurs ; • Utiliser et mettre à jour le CRM/ERP quotidiennement ; • Traiter les documents et les dossiers clients ; • Gérer les tâches administratives, de facturation et de recouvrement ; • Assurer la satisfaction et la fidélisation client en valorisant et en commercialisant les services de la société ; • Participer à la définition et à l'amélioration des procédures internes.
<p>Liens hiérarchiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable des Opérations, Formation et Relation Client
<p>Liens fonctionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helpdesk, Infrastructure SI
<p>Profil</p> <p><u>Formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bac+2 ou Bac + 3 en gestion des entreprises, gestion commerciale ou équivalent. <p><u>Expérience :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Expérience de 3 à 5 ans dans la Relation Client. <p><u>Compétences requises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise de l'outil informatique : Excel, Word, Access, Powerpoint, CRM, ERP etc. • Capacité d’auto apprentissage et de veille commerciale. • Esprit d’équipe, rigoureux(se), organisé(e), et dynamique • Bon relationnel • Flexible. • Maîtrise des techniques de communication et de vente. • Une bonne connaissance des processus logistiques et supply chain est un atout. Une bonne connaissance du Guichet Unique PortNet est fortement souhaitée. • Maîtrise de l’arabe et du français à l’écrit et à l’oral