

## Fiche de poste Conseiller de Clientèle

### Description de la fonction

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.

### Principales attributions

- 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.

### Liens hiérarchiques

- Responsable des Opérations, Formation et Relation Client

### Liens fonctionnels

- Helpdesk, Infrastructure SI

### Profil

#### Formation :

- Bac+2 ou Bac + 3 en gestion des entreprises, gestion commerciale ou équivalent.

#### Expérience :

- Expérience de 3 à 5 ans dans la Relation Client.

#### Compétences requises

- 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