



Chargée Support Client

Votre environnement et objectif :

Au sein du département Commercial et Marketing et sous la responsabilité du superviseur du Support Client, vous œuvrez à la performance commerciale et à la satisfaction client tout au long de votre parcours chez ZEOP sur la parc fixe et mobile.

Vos missions :

A cet effet, vous réalisez le suivi des dossiers en vous assurant de la satisfaction client tout au long de la relation et utilisez pour cela vos talents d'argumentation.

Vous assurez également la hotline téléphonique pour les commerciaux ZEOP (ajout de RDV, ajustement de planning) ainsi que la hotline téléphonique de la file résiliation dans le but de minimiser les départ clients.

Vous avez en charge le suivi des échecs clients ou techniques avec une proposition de résolution et une gestion des reprises de RDV (changements d'avis, nacelle, prestation débouchage de fourreau, autorisations de passage ...).

Par ailleurs, vous gérez la file de réclamations client avec la mise en place d'un accompagnement commercial personnalisé et assurez la gestion préventive pour les surconsommations fixes ou mobiles en utilisant les outils internes et externes.

Votre profil :

Issu d'une formation Bac+2 et doté de bonnes qualités organisationnelles, vous maîtrisez les outils informatiques et êtes amené à travailler sur des outils comme Trello, Itop, OMCC, Excel, Diabolo...

Vous avez une première expérience dans le domaine des télécoms, vous êtes doté d'un bon relationnel et d'un goût pour le contact, vous avez de bonnes qualités de communication.

Vous savez négocier et êtes résistant au stress. Vous avez une vision orientée résultat et satisfaction client. Enfin, vous êtes autonome.