

Chargé de rétention et fidélisation (h/) (H/F)

92300 Levallois-Perret [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 Contrat de travail temporaire

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 4 mois

 € 24000 / An

L'entreprise

Notre client est le leader est sur son activité de services numériques aux entreprises. Il est un acteur de référence à travers de nombreuses marques

Le poste

Rattaché(e) à la Direction Commerciale, au sein du pôle Rétention/Fidélisation qui compte une vingtaine de personnes, vous menez votre mission en toute autonomie.

Votre mission est de fidéliser un portefeuille d'abonnés à forte valeur ajoutée et de comptes clés, à nos documentations et logiciels en ligne, autour de 3 axes :

1/Mener des actions de rétention des clients souhaitant se désabonner :

Vous négociez au mieux les intérêts de l'entreprise en utilisant votre sens de l'écoute ainsi que votre sens commercial.

Vous êtes force de proposition et vous maîtrisez l'art de la négociation raisonnée, tout en travaillant de concert avec les services internes pour répondre au mieux aux problématiques clients.

2/Mener des actions de prévention sur des clients fragiles ou des nouveaux clients pour les accompagner et les conseiller dans l'évolution de leurs abonnements, afin d'anticiper et limiter les résiliations

3/Mener des actions de gestion des litiges et des réclamations sur votre portefeuille.

Par ailleurs, vous assurerez la coordination des actions des différents services concernés en interne

afin de satisfaire vos clients et alimenterez le reporting régulier de votre activité dans notre CRM dédié.

Le profil recherché

De formation supérieure , vous êtes reconnu(e) pour savoir mettre le client au centre de votre action. Vous avez une première expérience réussie en tant que commercial(e) sédentaire ou sur une fonction similaire associant rétention et fidélisation sur une cible BtoB

Vous faites d'écoute et d'empathie, vous permettant de comprendre les attentes du client et dans la gestion des situations complexes.

Dynamique, le sens des objectifs , vous aimez la négociation , le challenge vous motive.

Vous savez lier le sens du service et l'esprit d'équipe pour mener à bien votre mission

Autonomie, et bonne gestion administrative de vos comptes.

Le poste est à pourvoir à Levallois-Perret (92)