

Chargé de service client (H/F)

53000 LAVAL [Accéder à l'annonce en ligne](#)

CDI

Dès que possible

Temps plein

Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

Aujourd'hui, **5e acteur sur le marché du travail et de l'emploi en France**, Actual group est un groupe français, à la vision résolument humaniste, qui milite chaque jour pour faciliter le droit au travail pour tous. Organisé autour de **4 métiers - travail intérimaire, recrutement, accompagnement et formation - le groupe est n°1 de l'intérim d'insertion en France**. Dirigé par **Samuel Tual**, entrepreneur engagé, Actual group a développé une véritable expertise dans l'accompagnement des personnes vers l'emploi sur l'ensemble du territoire en France mais aussi en Espagne, au Portugal et en Suisse, à travers des solutions pour l'emploi et le développement des compétences. Le groupe propose également une offre de solutions RH complète pour accompagner les entreprises et trouver ou créer les compétences dont elles ont besoin. Grâce à ses **4 100 collaborateurs et plus de 600 agences** réparties sur le territoire, Actual group accompagne aujourd'hui **33 000 entreprises et 156 000 candidats à l'emploi, pour un chiffre d'affaires de 1,5 milliard en 2024**. Son ambition est de construire ensemble le travail des femmes et des hommes, partout en France.

Le poste

Dans le cadre de la création d'un pôle dédié à la gestion des leads multicanaux, le groupe Actual, orienté customer centric et engagé dans l'accélération de ses solutions digitales, recrute un(e) Chargé(e) de Service Client H/F, en CDI, au sein du siège social à Laval.

Le poste est rattaché à notre service Relations Clients au sein de notre Direction Commerciale et Marketing.

Sous la responsabilité de la Responsable relation client, vous êtes le premier contact entre nos prospects et nos solutions. Vous avez pour mission de transformer un maximum de leads inbound / outbound en opportunités qualifiées (SQL) pour nos équipes commerciales. Grâce à votre analyse et à votre écoute, vous identifiez les besoins et valorisez nos solutions auprès des prospects.

À ce titre, vos missions principales sont les suivantes :

Qualifier les leads inbound via le site WEB

Lire entre les lignes : comprendre l'intérêt réel d'un prospect

Identifier les besoins, les urgences, les enjeux

Transmission aux équipes Sales concernées

Transformer les MQL en SQL

Qualification fine et rigoureuse

Découverte structurée

Compréhension claire de l'intérêt et du potentiel du prospect

Transmission propre et efficace au Sales correspondant

Suivre et optimiser les performances

Assurer un suivi rigoureux dans le CRM.

Analyser les statistiques

Réaliser des feedbacks réguliers aux équipes Marketing et Sales

Proposer des actions d'amélioration continue

Le profil recherché

De formation BAC+3, vous bénéficiez idéalement d'une expérience au sein d'un service client.

Au-delà de la formation et de l'expérience, ce sont avant tout les qualités suivantes qui feront la différence :

Vous avez un véritable attrait pour la **relation client et la démarche commerciale**,

Vous êtes **curieux(se), analytique** et doté(e) d'un bon **sens de l'écoute**,

Vous faites preuve d'**énergie, de motivation et d'un état d'esprit positif**,

Vous possédez d'**excellentes capacités de communication écrite et orale**,

Vous avez une forte **envie d'apprendre et de progresser** dans un environnement exigeant,

Envie de faire partie de l'aventure dans un environnement dynamique ? alors rejoignez-nous !