


Chargé d'expérience client en alternance (H/F)

92400 COURBEVOIE [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 Contrat d'apprentissage

 Temps plein

 07/09/2026

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 12 mois

L'entreprise

Actual group se positionne en partenaire de vos projets. Nous déployons sur l'ensemble du territoire français un réseau de plus de 600 agences d'intérim de proximité au service de la performance de votre entreprise. Expert du travail temporaire et des nouvelles formes d'emploi, nous sourçons, recrutons, mettons à disposition et fidélisons des professionnels qualifiés et compétents, dans tous les secteurs d'activité. Délégation, gestion ou placement, nous avons la solution à votre besoin.

Le poste

Le poste

Rattaché(e) au Chef de Projet Expérience Client, vous êtes l'interface entre le groupe et ses clients, vous êtes également en relation avec le réseau et les différents services dans un contexte de transformation et d'amélioration continue de la satisfaction client.

Vos missions :

Assurer la gestion de la relation client

- Réception et traitement des demandes clients (téléphone, mails).
- Analyse et gestion des réclamations en collaboration avec les différents services.
- Apport de solutions adaptées, et transfert des demandes complexes au bon interlocuteur.
- Suivi des dossiers clients dans le respect des délais et des procédures.
- Contribution à la satisfaction et à la fidélisation des clients, en veillant au respect des procédures et au délais de traitement.

Assurer le suivi et la gestion des données clients

- Qualification et mise à jour de la base de données clients.
- Suivi du traitement des dossiers et relance des services concernés.
- Coordination avec les équipes internes (marketing, commercial, réseau).
- Suivi des retours clients via les outils dédiés.

Participer à l'amélioration continue du service

- Contribution à l'amélioration des procédures internes de gestion des réclamations.
- Participation à des ateliers et partage de bonnes pratiques.
- Proposition d'actions pour améliorer l'information client (supports, contenus, etc).
- Appui à la mise en place d'outils et méthodes de suivi (notamment CRM).

Travaux administratifs divers :

- Mise à jour des outils et bases de données.
- Reporting d'activité.
- Suivi des indicateurs de satisfaction client.

Nous vous proposons :

- Contrat Alternance 1 ou 2 ans
- Horaires du lundi au vendredi 35H
- Rémunération selon profil
- Avantage groupe
- Poste basé à la Défense
- Prise de poste début septembre 2026

Le profil recherché **Le profil recherché**

- De formation Bac+3 minimum, vous justifiez idéalement d'une première expérience dans le domaine de la relation client.
- Vous maîtrisez la relation client et les procédures SAV, avec un goût pour le travail en équipe et la polyvalence.
- Vous êtes curieux(se), rigoureux(se) et autonome.
- Vous possédez un bon esprit d'analyse ainsi qu'un excellent sens de l'écoute et de la communication.
- Vous appréciez le travail en équipe et faites preuve de dynamisme et de polyvalence.
- Vous avez une excellente maîtrise des outils bureautiques et informatiques (Excel, Canva) ainsi que les usages des réseaux sociaux. Voici une version plus courte et fluide.