


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

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 : Intérim, recrutement, accompagnement et formation.

Le poste

Rattaché(e) au Chef de Projet Expérience Client, vous êtes le lien entre le groupe et ses clients. Vous intervenez dans un contexte de transformation et d'amélioration continue de la satisfaction client.

Vos missions :

- Réceptionner et traiter les demandes clients par téléphone et par mail
- Analyser et gérer les réclamations en lien avec les différents services
- Apporter des solutions adaptées et assurer le suivi des dossiers dans les délais
- Qualifier et mettre à jour la base de données clients
- Coordonner avec les équipes internes (marketing, commercial, réseau)
- Contribuer à l'amélioration des procédures et participer à la mise en place d'outils de suivi (CRM)
- Assurer le reporting d'activité et le suivi des indicateurs de satisfaction

Nous vous proposons :

- Contrat : Alternance 1 ou 2 ans
- Rémunération : Selon profil et âge
- Avantages groupe
- Poste basé à La Défense
- Prise de poste : Septembre 2026

Le profil recherché

- Vous préparez un diplôme Bac+3 à Bac+5 dans le domaine de la relation client, du commerce ou du marketing.
- Vous justifiez idéalement d'une première expérience en relation client (stage ou alternance).
- Vous avez le sens du service, un bon esprit d'analyse et d'excellentes qualités d'écoute et de communication.
- Vous êtes curieux(se), rigoureux(se), autonome et appréciez le travail en équipe.
- Vous maîtrisez les outils bureautiques (Excel, Canva) et êtes à l'aise avec les réseaux sociaux.