

Fonction :

CHARGE(E) CLIENTS GRANDS COMPTES

Positionnement :



Définition :

- Rattaché(e) au Chef de Groupe Relation Clients Grands Comptes, il / elle est en charge de la relation Client des Grands Comptes. Il / elle est l'interlocuteur privilégié du client et doit gérer le(s) contrat(s) depuis sa mise en gestion jusqu'à la restitution.
- Plus précisément :
 - Gérer un portefeuille de Grands Comptes attribués
 - Être le contact principal du Client Grand Compte pour toutes ses demandes sur la vie du contrat et du véhicule jusqu'à sa restitution
 - Assure la gestion des événements en cours de vie du contrat dans son périmètre
 - Être en charge du suivi de l'évolution de son portefeuille Grands Comptes
 - Travailler en étroite collaboration avec les Key Account Manager (K.A.M.) Vente Indirecte et Vente Directe ainsi qu'avec les autres Chargés de Gestions du Service clients.

Missions et Activités :

1. Gérer un portefeuille Grands Comptes

- Gérer un portefeuille de plusieurs Grands Comptes qui lui sont attribués
- Être le principal contact pour toutes les demandes entrantes sur la vie de son contrat de la mise à la route du véhicule jusqu'à sa restitution
- Être en charge d'opérations directes pour le Client Grand Compte (avenants, modifications administratives, ...)
- Organiser la restitution des véhicules en collaboration avec les Concessionnaires et/ou les parc de stockage
- Coordonner et suivre les opérations qui ne sont pas dans son périmètre (ex. : gestion de sinistre) pour le retour au client
- Assurer l'accompagnement Client Grand Compte sur le portail My KINTO

2. Suivre l'évolution du Portefeuille

- Suivre l'évolution du portefeuille en communiquant régulièrement avec les K.A.M. afin d'anticiper les renouvellements, les restitutions anticipées, etc.
- Se rendre disponible faire des points d'état de parc avec le client
- Anticiper les besoins du client en lui proposant des solutions appropriées (modification du kilométrage, options & prestation de services additionnels...

3. Être garant de la Qualité

- Suivre les procédures et modes opératoires en place, assurer la mise à jour si besoin
- Apporter sa contribution commerciale en mettant en avant l'importance accordée par la société à la satisfaction des clients et des concessionnaires, et assurer la fidélisation des clients en les incitant à rester clients Toyota et KINTO
- Contribuer aux différentes activités communes au service : mise en place de procédures, point de suivi d'activité, contrôles permanents ...

4. Respecter les procédures de son département

- Connaître et maîtriser les procédures de son service et de l'entreprise
- Mettre à jour et créer les modes opératoires de son service
- Mettre en place et tenir à jour les procédures internes de son service
- S'assurer de la conformité des opérations menées dans son service

5. Participer à la démarche d'amélioration continue (Toyota Way et groupes Kaizen)

- Remonter les améliorations permettant de mieux traiter les demandes clients, concessionnaires
- Participer à l'enrichissement de la base de connaissance
- Participer aux différents projets de la direction des Opérations

Compétences :**Savoir-faire / Compétences techniques**

- Connaissance Location Longue Durée, notamment grands comptes,
- Assurances et services liées à la LLD
- Fiscalité automobile
- Connaissance du marché automobile des professionnels
- Relationnel Commercial
- Gestion des conflits
- Contrôle de conformité des documents
- Suivi administratif et commercial de dossiers
- Accueil et renseignements au téléphone
- Respect des procédures et modes opératoires

Savoir-Être / Qualités personnelles

- Sens du client
- Adaptabilité
- Gestion des priorités, rapidité et réactivité
- Rigueur, organisation et méthode
- Aptitude à travailler en équipe
- Force de proposition, curiosité, esprit d'initiative
- Communication efficace à l'écrit et à l'oral
- Argumentation et persuasion
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Respect des autres

Interactions :

- Autres sociétés du Groupe Toyota
- Services de Kinto France SAS (comptabilité, remarketing, etc.)
- Clients finaux
- Clients concessionnaires
- Prestataires externes (Exemple : Société d'expertises, Transporteurs,)