

Fonction :

CHARGE(E) RELATION CLIENTELE

Positionnement :



Définition :

- Rattaché(e) au Chef de Groupe de son pôle, il / elle est en charge de la relation Client. Il / elle assurera le bon traitement des demandes clients et le suivi des dossiers clients.

Missions et Activités :

1. Gérer les évènements de la vie d'un contrat

- Gérer les évènements en cours de vie du contrat à la demande des clients et des concessionnaires : changement d'adresse, renégociation, ajout/suppression de services en cours de contrat, réclamations, sinistres, restitution, facturation...
- Assurer les relations téléphoniques et email avec les concessionnaires, les clients ou tiers impliqués: accueil, suivi des dossiers, transferts d'appels, relances
- Traiter les tickets attribués quotidiennement

2. Contribuer à la satisfaction des clients

- Conseiller le client lors des demandes d'ajout/suppression de service, renégociation contractuelle, déviation kilométrique.
- Apporter une réponse précise et dans les délais prévus par les KPIs du service
- Remonter la voix du clients lors des points d'équipes

3. Être garant de la Qualité

- Suivre les procédures et modes opératoires de son pôle en ayant pour objectif la satisfaction des clients et concessionnaires
- Assurer les contrôles permanents
- Contrôler la conformité de l'ensemble des pièces justificatives des demandes et alerter en cas de suspicion de fraude.
- Contribuer aux différentes activités communes au service : mise en place de procédures, point de suivi d'activité, ...

4. 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 de la Relation Client/Service client
- Suivi de dossiers
- Gestion des conflits
- Accueil et renseignements au téléphone, par email
- Contrôle de conformité des documents
- Location Longue Durée,
- Assurances et services liées à la LLD
- Fiscalité automobile
- Connaissance du marché automobile des professionnels
- Respect des procédures et modes opératoires

Savoir-Être / Qualités personnelles

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

Interactions

- Autres sociétés du Groupe Toyota
- Services de Kinto France SAS (comptabilité, remarketing, etc.)
- Clients finaux
- Clients concessionnaires
- Prestataires