

**Fonction :****CHEF(FE) DE GROUPE RELATION CLIENTS GRANDS COMPTES****Positionnement :**

Directeur/trice des Opérations

Chef(fe) de Groupe Relation Clients  
Grands Comptes**Définition :**

- Rattaché(e) à la Direction des Opérations, il / elle est en charge du Pôle Grands Comptes. Il / elle doit encadrer l'équipe de Gestionnaires Grands Comptes.
- Plus précisément, il / elle :
  - Manager et encadrer une équipe
  - Piloter l'activité du pôle Grands Comptes
  - Evaluer et maîtriser les risques liés aux activités du pôle

**Missions et Activités :****1. Piloter l'activité du pôle Grands Comptes**

- Organiser et planifier l'activité du service afin d'optimiser la prise en charge des demandes Clients Grands Comptes et de respecter les KPIs attendus
- En lien avec les équipes commerciales, organiser et planifier les activités pour assurer la fidélisation et le renouvellement des clients
- Mettre en place les processus nécessaires à la prise en charge efficace des demandes Grands Comptes
- Suivre et animer les indicateurs de suivi d'activité et de qualité,
- Assurer le reporting quotidien de l'activité de son service,
- Mesurer et analyser la qualité de service aux clients,
- Participer à la définition, au développement et la mise en production des projets avec l'équipe Projets, organiser les tests nécessaires avec l'équipe.

**2. Manager et encadrer une équipe**

- Former et évaluer ses collaborateurs
- Participer au recrutement des collaborateurs pour constituer et maintenir les ressources au sein de l'équipe,
- Mise en place des réunions d'équipe et des suivis individuel

**3. Evaluer et Maîtriser les risques**

- Identifier et faire remonter auprès de sa hiérarchie les besoins et anomalies pour amélioration
- Définir des plans d'amélioration
- Maintenir les procédures de son pôle à jour, assurer les contrôles permanents

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

- Identifier et mettre en place les améliorations nécessaires à la satisfaction et fidélisation des clients grands comptes.
- Participer aux KAIZEN au sein de l'entreprise
- Travailler quotidiennement au sein des valeurs du TOYOTA Way (Challenge, Kaizen, Genchi Genbutsu, Respect, Travail d'équipe)

## Compétences :

### Savoir-faire / Compétences techniques

- Management
- Pédagogie
- Connaissance Location Longue Durée, notamment dans la gestion des grands comptes
- Assurances et services liées à la LLD
- Fiscalité automobile
- Connaissance du marché automobile des professionnels
- Relationnel Commercial
- Gestion des conflits
- 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 et en mode projet
- 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 (Société d'expertises, Transporteurs, .....