

« **Chargé de clientèle (H/F)** »

CDI, basé à Biot-Sophia Antipolis (06)

Informations Générales

Titre Chargé de clientèle (H/F)
Type de contrat..... CDI à temps plein (35h/sem.), cat. Employé
Rémunération annuelle brut.....25.000 € brut (dont 1.000 € de rémunération variable selon objectifs)
Avantages Excellente mutuelle d'entreprise
..... 1 jour de récupération tous les 3 mois
..... Tickets restaurants (dont 60% pris en charge par l'employeur)
..... 1 jour de télétravail possible par semaine
Lieu de travail..... Biot - Sophia Antipolis

Présentation de la Société

Depuis 2001, Neoditel est une société spécialisée en gestion et optimisation des moyens de télécommunications des ETI et grandes entreprises françaises. Nos services concernent à la fois la téléphonie fixe, les mobiles, les réseaux data/WAN, la téléconférence, etc. Nous réalisons aussi des projets internationaux.

Pour produire ces prestations, la production se divise en deux équipes : les Analystes Télécoms (consultants) et les gestionnaires du Service Desk (support-client).

Les analystes sont les personnes en charge des activités technico-financières d'Audit et de Pilotage financier (contrôle des factures, préconisations d'économies, reporting synthétique) des télécommunications de nos clients.

Les membres du Service Desk prennent en charge les demandes et incidents de nos clients et les gèrent en interaction avec les opérateurs télécoms.

Pour encadrer ces prestations, nous disposons de deux services : Commercial et Administratif/Financier.

Les commerciaux ont la principale mission de rapporter des clients et de les fidéliser.

Le service administratif intervient lui auprès de tous les acteurs d'une entreprise. Un bon suivi de nos clients sur l'aspect facturation et contractuel, de nos fournisseurs pour assurer un bon partenariat mais aussi de nos collaborateurs afin qu'ils puissent s'investir au mieux sans se soucier de la logistique.



A part cela, Neoditel est une société jeune d'esprit, malgré ses 21 ans d'ancienneté, avec un esprit positif, de fortes compétences mais exprimées en toute simplicité, d'où notre devise interne : « La performance dans la simplicité ».

Nos objectifs sont aussi bien la performance que l'épanouissement des salariés.

Descriptif de la Mission

En tant que membre du service-client, vous interagissez avec nos clients pour leur proposer des solutions au quotidien.

Vous êtes l'interface privilégiée de nos clients pour répondre à leurs demandes quotidiennes auprès des différents fournisseurs de télécommunications. En les aidant, vous créez du lien. Le bouche-à-oreille et l'enthousiasme de nos clients sont les fruits de votre patient travail.

Nous serons heureux d'accueillir un(e) candidat(e) motivé(e) et ayant le sens du service, dans une ambiance ensoleillée, chaleureuse, accueillante...

Compétences requises

- Votre expression écrite est parfaite. Vos amis vous font relire leur mémoire avant de le rendre.
- Vous avez du mal à vous endormir tant que vous n'avez pas abattu votre liste de tâches de la journée
- Vous avez une empathie au-dessus de la moyenne. Vous restez calme lorsque tout le monde s'énerve.
- Vous êtes à l'aise avec la technologie. Débrouillard(e), vous avez l'habitude de chercher les informations par vous-même.
- Votre organisation sans faille vous a valu le 1^{er} prix du concours du « meilleur rangement de chaussettes » de l'année 2022

Quelques plus :

- Vous avez déjà travaillé face à des clients et vous savez créer de la satisfaction à partir de ce qui est normalement considéré comme 'normal'
- Vous avez une bonne culture dans le milieu des nouvelles technologies, et plus spécifiquement dans les télécoms
- Vous parlez l'anglais

Missions confiées

- **Répondre aux sollicitations des clients :**
 - Diagnostiquer et retranscrire le besoin du client
 - Enregistrer la demande et la suivre jusqu'à sa résolution
 - Accéder aux interfaces des opérateurs / entrer en contact avec les fournisseurs
- **Faire le suivi de notre activité auprès de la direction-client**
 - Produire un reporting d'activité à destination du client sur l'en-cours des demandes, les délais de réponse, les solutions apportées...
 - Faire un reporting régulier sur l'avancement des préconisations en cours de déploiement
 - Participer aux réunions-projet importantes
- **Amélioration du service client :**
 - Rédiger la documentation interne du support
 - Analyser les raisons pour lesquelles les clients nous écrivent, réfléchir à des moyens de les rendre autonomes en améliorant nos services



▪ **Tâches annexes :**

- Collecter des documents (factures, contrats, ...) de façon récurrente.
- Configuration des smartphones neufs avec mise en colisage, recyclage des terminaux et tenue d'inventaire sur les expéditions/réceptions
- Veille-métier sur les télécoms et les offres des opérateurs

PS : Neoditel n'est pas un centre d'appel

Comment postuler ?

Merci d'envoyer votre candidature à recrutement@neoditel.com

Notre processus de recrutement sera court et rapide. Si votre candidature est pré-sélectionnée, vous aurez une conversation d'embauche avec :

1. La Directrice du Service Clients
2. La DRH

Une réponse sera faite à tous les candidats.

Nous avons hâte de vous rencontrer !

A bientôt !



Kelly CROZAS

Directrice du Service Clients