

## RESPONSABLE SERVICE CLIENT H/F



**C'est en 2000 que l'aventure commence !** En constante évolution, le **Groupe COAXIS** s'impose aujourd'hui sur le marché des **services informatiques** et de **l'hébergement**, il compte 100 personnes et réalise 20M€ de CA.

**COAXIS** est composé de 4 sociétés d'exploitation avec 3 activités et il est également l'un des membres-fondateurs du **Village Connecté**.

Situés à Fauguerolles (47), les bureaux ont été pensés pour offrir un écosystème de services stimulant la **productivité**, le **bien-être** et **l'ergonomie** de chaque participant.

**En pleine expansion et afin de poursuivre notre croissance, nous cherchons un Responsable Service Clients H/F en CDI.**

**SI VOUS ÊTES MOTIVÉ(E) ET PRÊT(E) À RELEVER DE NOUVEAUX DÉFIS EN DEHORS DES GRANDES VILLES, CE POSTE EST FAIT POUR VOUS**



**CDI**



**32K€ - 45K€**



**Fauguerolles  
(47 400)**

**ENVOIE TA CANDIDATURE :**



**[recrutement@coaxis.com](mailto:recrutement@coaxis.com)**

### CE QUE COAXIS PROPOSE

- Charte de **télétravail** : 1 jour de télétravail par semaine
- Forfait **mobilité durable** pour encourager vos déplacements écologiques (covoiturage, etc.)
- Distribution de fruits, boissons et gourmandises toutes les semaines dans nos locaux pour intégrer le **bien-être dans votre quotidien**
- **Evènements d'entreprises** : Soirée de Noël, auberge espagnole, semaine ou journée à thème, ...
- **Carte restaurant** (Bimpli), **chèques vacances**, **prime d'intéressement**

Votre rôle consiste à maintenir une satisfaction clients maximale, et même de l'accroître. Véritable chef d'orchestre, vous pilotez le suivi de la satisfaction clients, vous mobilisez et organisez les ressources internes pour mener à bien le support à l'exploitation de nos applications. Vous serez en relation transverse avec les services techniques, commerciaux et qualité de toutes les entités du Groupe. Vous encadrez et faites grandir une équipe de 4 gestionnaires ADV.

## VOS MISSIONS :

- ✓ **Uniformisation des procédures sur l'ensemble des services ADV du Groupe.**
- ✓ **Suivi de la satisfaction client à la suite du déploiement de leur infrastructure.**
- ✓ **Mise en place de KPI afin d'analyser la satisfaction client.**
- ✓ **Vérification de l'application des contrats en fonction des prestations demandées par les clients en lien avec le service ADV et technique.**
- ✓ **Evolution et suivi des contrats clients en fonction de leur besoin.**
- ✓ **Suivi des incidents majeurs en lien avec le service SOC, qualité, commercial et technique.**
- ✓ **Organisation et suivi du RETEX des cellules de crise.**



## PROFIL RECHERCHÉ

- ✓ De **BAC + 2 à BAC+5** en **commerce** et ce sont surtout votre **expertise** votre **culture** orientée **satisfaction client** qui fera votre force.
- ✓ Une **expérience** dans une entreprise spécialisée en **IT** serait un atout.
- ✓ Vous possédez une forte **capacité d'analyse** et le sens des **responsabilités**.
- ✓ Le **sens relationnel**, la **gestion des litiges** et **l'exigence** du résultat sont des atouts de votre personnalité.
- ✓ **L'écoute** et la **proactivité** font parties de vos valeurs.
- ✓ Vous possédez un **management participatif**.

