



A propos de Mobilité Mutuelle

Mobilité Mutuelle (marque commerciale de Mutuelle Renault) est une entreprise mutualiste moderne 100 % dédiée aux entreprises, salariés et retraités de la filière automobile et mobilité ainsi qu'aux particuliers, membre du groupe Malakoff Humanis.

Nos équipes accompagnent nos clients au quotidien afin de leur proposer une offre de produits et services de qualité en matière d'assurance santé.

Selon notre baromètre social annuel et nos résultats 2022, 85% de nos salariés répondants recommanderaient à un proche de venir travailler au sein de notre entreprise (Happyindexatwork de Choosecompany) !

Rejoindre Mobilité Mutuelle c'est vivre une expérience humaine au sein d'une entreprise résolument tournée vers la proximité et le développement professionnel des collaborateurs qui la composent.

Dans le cadre d'un remplacement, nous souhaitons intégrer un(e) **responsable de pôle relation client H/F** afin de garantir le bon fonctionnement de son entité.

La Direction des opérations clients recrute un(e) :

Responsable de pôle relation client H/F - CDI

Le responsable de pôle relation client H/F veille sur la production quantitative et qualitative de ses collaborateurs, au développement de leurs expertises, ainsi que la gestion opérationnelle de son pôle.

Vos missions (liste non exhaustive) :

1. Gestion

- Valider et superviser le bon déroulement des activités,
- Animer et coacher les collaborateurs au quotidien,
- Participer à la gestion des opérations spécifiques (parrainages...),
- Garantir le processus et le bon fonctionnement des opérations liées aux courriers et à la GED,
- Développer des actions de rebonds techniques à destination des équipes commerciales,
- Mener des campagnes d'appels sortants à des fins d'information, de fiabilisation, de promotion ou de fidélisation,
- Suivre la production des collaborateurs sur des aspects qualitatifs et quantitatifs,
- Suivre et valider la gestion des réclamations en lien avec son périmètre de travail,
- Effectuer des contrôles métier et de bon suivi des consignes,
- Gérer les relations et les flux de travail avec les prestataires internes ou externes de son périmètre d'activité.

2. Formation

- Former les collaborateurs durant tout leur parcours de montée en compétence,
- Assurer un soutien technique quotidien auprès des chargés de relations client de son pôle

3. Projet

- Proposer des évolutions et veiller à l'optimisation des moyens mis en œuvre sur l'ensemble du marché, pour le respect des normes de qualité de traitement et l'accroissement de la performance commerciale pour la vente de produits (Santé, Prévoyance).
- Être amené à piloter ou contribuer à des projets au niveau de l'entreprise.

4. Entraide

- Participer à la production au sein de son pôle en cas de surcharge d'activité ou de difficultés ponctuelles,
- Participer aux recettes sur son périmètre d'activité, en collaboration avec le Responsable du Pôle MOA.

5. Management :

- Fixer des objectifs clairs et atteignables pour vos collaborateurs, alignés sur ceux fixés par votre responsable de pôle
- Mener les entretiens annuels avec vos collaborateurs et proposer des évolutions et gratifications en fonction de leurs performances
- Identifier les formations nécessaires pour développer les compétences de votre équipe
- Assurer la diffusion des informations de travail auprès de ses collaborateurs par voie écrite, orale ou lors de réunions
- Constituer, développer et optimiser les statistiques de son périmètre
- Réaliser les procédures et modes opératoires en lien avec ses activités
- Effectuer des déclarations en temps réel de l'état de la production au sein de votre périmètre
- Emettre des demandes de requêtes informatiques
- Participer activement au processus de recrutement et valider les intégrations des nouveaux collaborateurs
- Assurer le reporting en lien avec son activité.

Votre rôle sera également de favoriser un management de proximité et opérationnel, en vous assurant que les membres de votre équipe disposent de tous les moyens nécessaires pour atteindre leurs objectifs.

Le responsable de pôle relation client H/F serait amené à remplacer occasionnellement sa hiérarchie sur délégation.

Votre profil :

- Vous avez une expérience aguerrie en relation client et avez acquis une expertise en management de proximité et opérationnel
- Vous maîtrisez parfaitement le secteur d'activité, la réglementation et les procédures de travail, ainsi que l'environnement concurrentiel.
- Vous savez vous inscrire dans une démarche prospective afin de garantir la satisfaction client
- Vous êtes à l'aise avec les logiciels de travail tels que Pléiade, Joachim, E-src, et maîtrisez parfaitement l'outil GED.
- Vous avez de bonnes qualités rédactionnelles (orthographe, expressions...) et une excellente expression orale.

Rémunération : fixe + part variable annuelle selon profil.

Avantages : intéressement, CSE, tickets restaurant, mutuelle, etc.

Durée du contrat : CDI

Lieu de travail : Boulogne (92 – IDF)

Pour postuler, merci d'envoyer votre candidature (CV + lettre de motivation) par mail, à l'adresse suivante : rh@mobilitemutuelle.fr