

Dans le cadre d'un remplacement, notre client, PME calédonienne, leader dans son secteur, recherche, pour prendre en charge le processus de commercialisation d'une de ses enseignes :

Un Customer Success Manager / Responsable du succès clients H/F



Poste basé à Nouméa, Nouvelle Calédonie

- Vous êtes très axé sur la qualité de service apportée à vos clients et avez à cœur de leur proposer la meilleure prestation possible à chaque fois en fonction de leurs besoins que vous investiguez
- Vous avez un excellent relationnel, le sens de l'écoute, la volonté de bien faire et de trouver des solutions adaptées
- Vous avez le sens du collectif

Responsabilités

Placé sous l'autorité de la Direction commerciale, le **Customer Success Manager** a une mission première et principale de **fidélisation et de satisfaction clients**. En étroite collaboration *en interne* avec l'assistant planning, le service administratif et l'atelier, et *en externe* avec les bailleurs et les prospects, il prend en charge la commercialisation de l'enseigne et **développe et fidélise son portefeuille clients en mettant en œuvre :**

- des propositions commerciales adaptées aux besoins spécifiques des clients
- un suivi relationnel avec les clients existants pour pérenniser la collaboration
- une collaboration avec l'assistant planning sur le suivi des dossiers : envoi et confirmation des devis, relance des clients et des fichiers partants
- le suivi de l'historique clients.

Il a secondairement, une mission de **démarchage de nouveaux prospects pour renouveler et étoffer le portefeuille clients** en :

- prospectant pour trouver de nouveaux emplacements et étoffer le réseau
- négociant et établissant les documents conformément aux procédures en vigueur
- suivant le chantier en collaboration avec les différents interlocuteurs

Missions spécifiques

- Se tenir informé des contraintes environnementales afin d'anticiper d'éventuels problèmes ou complications
- Assurer des tournées de contrôle de l'état du réseau pour remonter à l'assistant planning les informations nécessaires à la mise en place des actions correctives et tenir informés les clients concernés



- Procéder au recouvrement des éventuels impayés
- Pratiquer une veille concurrentielle

Profil

- Expérience minimum de 5 ans dans le domaine de la vente
- Connaissance des techniques de vente et de négociation, fidélisation clientèle
- Maîtrise des outils informatiques excel, outlook
- Bonne communication écrite et orale, sens de l'écoute, reformulation et empathie
- Autonomie et sens des responsabilités, adaptabilité
- Méthode, organisation et gestion des priorités

Formation

- BTS négociation et relations clients ou équivalent

Ce que l'entreprise offre

- La possibilité d'intégrer une entreprise bien implantée, moderne et avec des projets variés et d'envergure sur le territoire calédonien
- Des prestations de qualité et à la pointe de la technologie
- Des valeurs fortes de satisfaction client, une culture équilibrée axée sur le résultat mais soucieuse de la qualité de vie au travail et du développement personnel de ses collaborateurs
- Une culture d'apprentissage et un environnement formateur
- Un package salarial attractif, lié également à l'atteinte des objectifs

Si vous avez un profil orienté satisfaction clientèle et développement commercial, il est temps de nous faire parvenir :

- Votre **CV** avec vos réalisations en relation avec le poste mentionné et **un projet professionnel clair**
- Ce que vous voulez apporter à l'entreprise si vous êtes recruté-e : **Lettre ou tout autre support pertinent.**

contact@atwork.nc

Nous vous garantissons une confidentialité totale sur votre candidature, un suivi rigoureux et des pratiques éthiques.

Visitez notre site sur www.atwork.nc

Mise en garde : Pour une raison de lisibilité, l'écriture n'est pas épiciène, et seul le genre masculin est utilisé dans ce document. Il inclut pareillement et sans aucune intention discriminatoire le genre féminin.

