

Notre client est le leader européen de la vente en ligne de pièces automobiles d'origine.

Dans le cadre de son expansion, nous recherchons pour lui un

Coordinateur Opérationnel International (h/f/n)

Le poste est basé dans le 9ème arrondissement de Paris et est à pourvoir en CDI.

Votre mission :

Au sein de la Direction Internationale, vous aurez pour mission de gérer au quotidien la coordination opérationnelle avec les fonctions support (Relations Clients, Supply Chain, catalogue, ...), et en premier lieu la relation avec le prestataire externe Call Center multi-pays. A ce titre, vous devrez :

- Piloter la performance du partenaire : définir les objectifs avec les équipes internes (QS, taux de satisfaction, NPS, taux de transformation, ...), définir et suivre les indicateurs de productivité de la prestation du prestataire (production et qualité),
- Analyser les résultats et élaborer des recommandations d'amélioration, assurer la mise en place d'actions correctives et d'amélioration de la performance dans le respect du planning, du budget et de la stratégie d'entreprise
- Assurer la coordination avec les équipes internes : logistique / transport pour optimiser le traitement des problématiques de livraison des commandes clients ; marketing, appros, comptabilité, ...
- Coordonner la formation et la diffusion de l'information auprès du prestataire et des équipes au contact des clients (outils associés à la relation clients, dispositif de formation, lancement de programmes, offres, services, argumentaires / contre-argumentaires,...)
- Contribuer à la définition et à la mise en place de solutions destinées à mieux piloter l'activité et à optimiser le parcours client. Jouer un rôle de sponsor en interne pour gagner l'adhésion de toutes les parties prenantes au développement international.

Profil recherché :

- Vous justifiez d'une expérience de 4-5 ans minimum, dont 1 à 2 ans sur un poste de gestion de la Relations Client dans un univers B2C (Avant-Ventes, Suivi des Commandes, SAV) et/ou de gestion de partenaires externes. Vous connaissez bien les centres d'appels, vous maîtrisez la définition et le pilotage des indicateurs de performance.
- Homme / femme de terrain polyvalent, vous faites preuve d'écoute, de méthode et d'organisation, avec un réel savoir-faire pour l'animation d'équipes. Vous avez un vrai sens client et une culture du résultat et de la performance, avec des capacités avérées d'analyse et d'élaboration de plans d'actions d'amélioration.
- Vous faites preuve d'un bon relationnel et de grandes qualités d'expression écrite et orale, vous maîtrisez totalement français et anglais, et parlez au moins une autre langue européenne (allemand, italien, néerlandais, etc.) pour pouvoir régulièrement faire de la double écoute d'appels clients

Merci d'adresser votre candidature **avec un CV en français** sous référence **FF NF MB COI** de préférence par email à :

IMS International Management Services SAS
Madame Nathalie Faivre

Paris
18, rue de la Barre
F-95880 Enghien-les-Bains

France (+33) 771 85 09 74 / Deutschland (+49) 1523 2050396
nf@ims-mgt.com
www.ims-mgt.com

Freiburg
Jakob-Saur-Strasse 9
D-79199 Kirchzarten

DISCLAIMER

This profile has been prepared on the basis of information collected from the company herein described. IMS declines all responsibility and make no commitment as to the exactitude and exhaustive nature of the information. Anyone who receives this document recognizes that IMS and the company herein described cannot be held responsible for any inaccuracy or omission, which might be revealed.