

OFFRE D'EMPLOI

cibtp-idf.fr/nous-rejoindre 



Responsable adjoint service Relation clients (F/H)

Dans le cadre d'un remplacement, nous recrutons un Responsable adjoint au service Relation clients en CDI (F/H).

Rattaché(e) au Responsable du service Relation clients, vous l'accompagnez dans le pilotage de l'activité et contribuez à garantir une qualité de service optimale auprès de nos clients.

Vous animez l'équipe au quotidien, participez à l'amélioration continue des processus et veillez à l'atteinte des objectifs de performance et de satisfaction client. Véritable partenaire de terrain, vous travaillez également en lien avec les 2 managers du centre d'appels encadrant 23 conseillers relation clients et avec le manager communication/qualité encadrant une équipe de 8 gestionnaires.

Description du poste

Vos principales missions seront :

- Assister le responsable du service dans le management et l'animation de l'équipe ;
- Piloter et suivre l'activité quotidienne ;
- Accompagner les collaborateurs dans leur montée en compétences ;
- Garantir la qualité des réponses apportées aux clients et le respect des procédures ;
- Participer à l'analyse des indicateurs de performance et proposer des actions d'amélioration ;
- Contribuer à la gestion des situations complexes et au traitement des réclamations.

Votre profil :

- Vous disposez d'une expérience réussie en relation client, complétée par une expérience en management ou en coordination d'équipe ;
- Vous êtes reconnu(e) pour votre leadership, votre sens de l'organisation et votre capacité à mobiliser une équipe autour d'objectifs communs ;
- Vous aimez trouver des solutions, prendre des initiatives et accompagner les collaborateurs dans leur développement ;
- Vous faites preuve de pédagogie, d'autonomie et de rigueur ;
- Vous disposez de solides capacités d'analyse et de synthèse.

Qualités attendues :

- Excellent sens de l'écoute et de la relation client ;
- Réactivité et capacité à prendre des décisions dans le respect des procédures ;
- Esprit d'équipe et aptitude à travailler en collaboration avec les autres services.

Pourquoi nous rejoindre ?

- Un poste stratégique avec un véritable impact sur la qualité de service ;
- Des missions variées qui allient management, pilotage et innovation ;
- Une équipe engagée et un environnement de travail collaboratif ;
- Un cadre de travail stimulant et favorisant l'autonomie.

Contrat

- CDI - statut cadre
- Temps plein

Localisation

- CIBTP Île-de-France
- 75 015 Paris

Rémunération

- Rémunération de 48700 € à 52000 € brut annuel sur 13 mois selon profil et expérience

Avantages

- RTT
- Télétravail à partir de 6 mois d'ancienneté,
- Restaurant d'entreprise,
- Intéressement
- Mutuelle familiale,
- Remboursement du titre de transport à 75%,
- CSE,
- ... et la liste est non exhaustive...

Date de début prévue :

- à partir du 01/12/2026

Vous souhaitez exercer un métier alliant expertise, accompagnement et relations humaines au service des entreprises du BTP ?
Envoyez votre CV à l'adresse mail suivante : recrutement.idf@cibtp-idf.fr et venez nous découvrir : www.cibtp-idf.fr