



Chargé(e) de relation clients – CDD de 12 mois à compter du 15.01.2020

Possibilité d'évolution vers un CDI

Descriptif du poste

Le/La Chargé(e) Relation Clients aura comme mission principale la gestion de l'ensemble des opérations d'après-ventes. Il assurera le maintien de la qualité de service.

Activités et tâches spécifiques

- Réception des appels entrants, appels sortants et prise en charge des demandes relevant de la responsabilité du service (mise à jour de la fiche client, explications des conditions générales, renseignements, conseils et autres)
- Prise en charge des demandes écrites des clients (mails et courriers)
- Gestion et suivi des réclamations (SAV, avis négatifs des donateurs recrutés sur le terrain, suivi des données d'attrition collectées) afin de contribuer au maintien de la qualité client
- Contribution à la fidélisation de nos clients en respectant les procédures et les process
- Pilotage et coordination lors de la mise en place des nouveaux programmes de collecte.

Vous assurez également la polyvalence au sein de l'équipe et participez aux différents groupes de travaux afin d'améliorer les services rendus aux clients.

Profil recherché

Vous avez une expérience d'un an minimum en tant que chargé de clientèle, idéalement dans un poste de Back Office ou Front Office.

Savoir-être - savoir-faire

- Curieux et exigeant, vous êtes particulièrement sensible à la qualité du service rendu au client.



- Capable de suivre des procédures et de travailler en synergie, vous savez établir des relations positives au sein de votre équipe.
- Courtois et doté d'un sens de l'écoute développé, vous savez vous adapter au profil de vos interlocuteurs.
- Vous avez le goût du challenge et mettez tout en œuvre pour réaliser les objectifs qui vous sont fixés.

Vous faites preuve de qualités rédactionnelles et maîtrisez le pack office.

Cadre de travail - conditions

- Poste à pourvoir au sein du pôle développement, une équipe dynamique et polyvalente
- 35 heures
- 30 K€ par an + avantages (mutuelle, Titre restaurant...)
- Poste en CDD (accroissement d'activité) mais pouvant évoluer vers un CDI
- Poste à pourvoir à compter du 15/01/2020.

Qui sommes nous ?

ONG Conseil France (www.ongconseil.com) (15M€ CA, 250 salariés dont 30 permanents au siège) est une structure jeune et dynamique qui a pour activité principale l'organisation de programmes de collecte de fonds en face à face partout en France. Depuis 2004, nos équipes ont permis de recruter **plus d'1,5 millions de nouveaux donateurs réguliers** au profit de **40 associations** partenaires parmi lesquelles : *Aides, Amnesty International, Coalition Plus, le GSCF, Les Restos du Cœur ou encore Médecins du Monde.*

Bien consciente de sa **responsabilité** tant au regard de l'emploi - qu'elle contribue à développer - que de la générosité du public qu'elle sollicite, ONG Conseil a fait le choix depuis sa création d'une **collecte** à la fois **éthique** (authenticité du discours, non agressivité, non-jugement, transparence...), favorisée par la **garantie de la mise en place d'une rémunération fixe** pour tous ses salariés, et **socialement impliquée** (accession au statut cadre par des jeunes non diplômés, dialogue social, reconnaissance des efforts consentis et du mérite, tant individuels que collectifs...).

Juliette Besson

Adjointe à la DRH

jbesson@ongconseil.com

2

ONG CONSEIL

www.ongconseil.com