



Chargé de compte

Votre mission

- Vous gérez l'activité d'un compte sous la responsabilité d'un directeur de compte en maintenant un très haut niveau d'exigence en terme de qualité de service.
- Vous êtes l'interlocuteur privilégié de votre client pour les questions opérationnelles
- Vous pilotez les différents indicateurs relatifs à vos comptes (volume, qualité, productivité)
- Vous garantissez la mise en place des outils, méthodes et normes qualité
- Vous montez en compétence et en autonomie les équipes de production
- Vous assurez pour Webhelp l'atteinte des objectifs de rentabilité du compte
- Vous êtes responsable de développer et disséminer une expertise chez Webhelp
- Vous assistez le directeur de compte pour mener efficacement les comités de pilotage
- Vous développez le compte en optimisant le CA et la marge de vos activités

Votre rattachement

- Directement à un Directeur de comptes

Vos équipes

- Les personnes cogérées hiérarchiquement avec les directeurs de production sur les lieux de production (chefs de projets, support production basés en province, Maroc et Roumanie)

Profil (de préférence)

Jeune diplômé d'une école de commerce, d'ingénieurs ou équivalent, justifiant d'une expérience professionnelle réussie de moins de 2 ans

- Sur un poste de prestataire de service BtoB ou dans une autre fonction dans le secteur des centres de contact ou du CRM.
- Dans un cabinet de conseil ou dans une fonction opérationnelle dans une société reconnue pour son excellence.

Compétences et qualités requises

Savoir être :

- Autonomie
- Esprit d'équipe
- Dynamisme et réactivité
- Résistance au stress
- Sens des responsabilités
- Capacité d'adaptation
- Disponibilité
- Adhésion aux valeurs webhelp (culture du résultat, exigence opérationnelle, esprit d'équipe et développement durable)
- Sens de l'écoute
- Sens de l'organisation

Savoir faire

- Excellente communication orale et écrite , en particuliers auprès de clients externes
- Excellent relationnel Client
- Excellente capacité d'analyse, de résolution de problème
- Gestion de projet en mode multi-tâche
- Maîtrise de l'anglais
- Maîtrise de la bureautique (Word, Excel, power point et internet)

Localisation

Paris

Des déplacements fréquents sont à prévoir en France et à l'étranger (Maroc et Roumanie)