

Directeur de compte

Votre mission

- Vous gérez l'activité d'un ou plusieurs comptes en maintenant un très haut niveau d'exigence en terme de qualité de service.
- Vous élaborez des outils de production (reporting, suivi des résultats quantitatifs et qualitatifs)
- Vous pilotez les différents indicateurs relatifs à vos comptes (volume, qualité, productivité)
- Vous montez en compétence et en autonomie les équipes de production
- Vous êtes garant des objectifs contractuels fixés par les/les clients, de la satisfaction client et des marges générées par le/les comptes
- Vous êtes en relation avec les directeurs de vente pour définir et mettre en place la stratégie commerciale du/des comptes
- Vous avez un rôle de conseil auprès de votre/vos clients sur les aspects opérationnels et commerciaux
- Vous contribuez au succès des ventes sur des prospects (notamment grâce à l'expertise sectorielle et/ou l'expertise métier)
- Vous menez efficacement les comités de pilotage
- Vous développez votre/vos comptes en optimisant votre CA et en développant vos marges

Votre rattachement

- Directement au Directeur de Business Unit ou au Directeur de Comptes Senior

Vos équipes

- Les chargés de comptes (si la taille du compte le justifie)
- Les personnes rattachées fonctionnellement à ses comptes qui sont gérées hiérarchiquement par les directeurs de production (Chefs de Projet, Support Production)

Profil (de préférence)

Formation supérieure de type école de commerce, d'ingénieurs ou équivalent, justifiant d'une expérience professionnelle réussie de 2 à 6 ans :

- sur un poste de gestion de projet en prestation de service
- dans une autre fonction dans le secteur des centres de contact ou du CRM
- dans un cabinet de conseil
- dans une fonction opérationnelle dans une société reconnue pour son excellence

Compétences et qualités requises

Savoir être

- 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 d'audiences séniors
- Excellent relationnel client
- Excellente capacité d'analyse, de résolution de problème
- Gestion de projet en mode multitâches
- 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