

## Coordinateur/-trice Sales & Customer Care 50% à 70%

### Profil de la société

PME comptant environ 30 employés, nous sommes une société de services à haute valeur ajoutée spécialisée dans le domaine du Contact Center, dans la gestion de la relation client et dans le Business Process Outsourcing (BPO). Nous offrons une gamme complète de prestations destinées aux entreprises, de la PME à la multinationale. Parmi celles-ci, nous gérons les appels, la prise de rendez-vous, le service après-vente et les alarmes techniques 7/7 jours et 24/24 heures.

### Fonction

Rapportant à la Direction, vous serez responsable de la mise en service des nouveaux clients. Vous aurez pour missions la coordination entre les différents départements (sales, marketing, opérations, formation) et l'élaboration des dossiers formation destinés aux agents/-es.

### Tâches principales

- Coordination avec le département « Sales » afin de comprendre les besoins spécifiques des clients.
- Mise en service des nouveaux clients en collaboration avec les départements des ventes, des opérations et de la formation.
- Suivi des nouveaux clients pendant les 3 premiers mois à partir de la mise en service.
- Fidélisation de notre clientèle fondée sur une approche Customer Care forte.
- Elaboration et mise à jour des dossiers formation pour les nouveaux clients et les clients existants lors des up/downgrades.
- Organisation des sessions de formation destinées aux agents en collaboration avec le département RH & formation.
- Transmission des informations pertinentes aux formatrices.
- Etablissement d'un rapport mensuel à la Direction.

### Votre profil

- Minimum 5 ans d'expérience dans une société de services dans un poste de service à la clientèle ou « sales support ».
- Formation universitaire ou formation commerciale complétée par une formation en gestion de projets.
- Excellentes capacités d'organisation et de gestion des priorités.
- Capacités d'analyse et de synthèse.
- De langue maternelle française, vous avez un niveau bon d'anglais. L'allemand est un atout.
- Suisse ou Permis C.

### Candidature

Vous vous reconnaissez dans ce profil ? Nous nous réjouissons de recevoir votre dossier complet (CV, certificats de travail et diplômes) à l'adresse suivante : [hr@digicall.ch](mailto:hr@digicall.ch).