

## APPEL A CANDIDATURES



### CHARGE(E) DE RELATION CLIENT EN CHARGE DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

**Le métier de l'UCPA, c'est d'être éducateur sportif, pour tous.**

Ce qui nous anime c'est d'abord la passion sportive grandeur nature. Notre rôle est de partager cette passion avec d'autres dans le cadre de leur temps libre. Cela engage personnellement à communiquer l'énergie, à créer une ambiance conviviale et à faire vivre l'aventure. Le projet UCPA est accessible à tous et s'adresse au plus grand nombre. Il a pour but, à travers l'expérience sportive, de contribuer à l'épanouissement, l'autonomie et la solidarité des personnes.

Au sein du groupe UCPA Sport Vacances, sous la responsabilité de la Coordinatrice des réclamations, vous gérez et répondez aux réclamations des clients en lien avec les Unités métiers Sport Nature et Odysée et les autres entités de de l'UCPA et vous véhiculez l'image d'une association dynamique et à l'écoute des besoins de ses clients. Vous contribuez à l'amélioration continue et êtes force de proposition.

#### VOS MISSIONS :

—

##### Traiter les réclamations Terrestre et Transport (car, train et aérien)

- > Etudier et analyser les réclamations des clients ;
- > Lancer les investigations auprès des services concernés et gérer l'attente du client ;
- > Répondre aux réclamations clients et aux éventuelles contestations ;
- > Relancer les prestataires et les interlocuteurs internes afin d'obtenir les éléments de réponses de leur part.

##### Rendre compte (indicateurs, mesure et reporting)

- > Assurer la mise à jour des indicateurs et reporting définis ;
- > Fournir une analyse (quantitative et qualitative).

#### VOTRE PROFIL :

—

**De Formation BAC + 2**, vous avez des qualités rédactionnelles et relationnelles irréprochables, un sens commercial et du service (culture client), un esprit d'équipe et de collaboration. Une capacité d'analyse, d'initiative et esprit de synthèse. Vous avez déjà une expérience réussie dans le traitement des réclamations clients. Idéalement vous **maîtrisez les outils CRM** (tel que COHERIS) et de réservations (tel que LOGITOURS)

Ce poste à pourvoir dès que possible au siège (Paris 14) en CDD de 8 mois, est positionné en groupe 5 de la Convention Collective Nationale du Sport (statut maîtrise), rémunération selon la grille CCNS.

Merci de candidater sur le site <http://recrutement.ucpa.com/>.