



Passionné(e) par la relation clients, vous souhaitez vous investir dans une entreprise à marque forte pour contribuer à en promouvoir une image positive ? Manager bienveillant, vous êtes à la recherche d'une opportunité dans laquelle vous pourrez partager votre expérience du métier ?

Cette offre devrait vous intéresser !

Dans le cadre d'un remplacement, nous sommes à la recherche d'un(e) **Manager Relation Consommateurs H/F** pour un CDD d'un an.

Rattaché(e) au service communication, vous coordonnez l'activité de notre cellule Relation Consommateurs. Vous garantissez, à ce titre, la qualité du service apporté et managez une équipe dynamique et investie de trois personnes.

Au quotidien, vous organisez et ajustez l'activité, vous faites appliquer les processus et modes opératoires et vous gérez les difficultés rencontrées. Afin de fidéliser le consommateur, vous veillez à la cohérence et à la fiabilité des réponses qui lui sont apportées. Vous récoltez et analysez les indicateurs de service afin d'optimiser la qualité. Vous dégagez les tendances des retours consommateurs et les relayez aux différents services internes concernés. En tant que Manager de proximité, vous êtes toujours à l'écoute de vos collaborateurs et favorisez la cohésion de l'équipe. Vous les accompagnez dans la gestion des situations sensibles et les faites monter en compétences. Ayant toujours un pied dans l'opérationnel, vous assurez également le traitement de certaines demandes en choisissant le mode de réponse le plus adapté. Vous êtes proactif dans les conseils que vous pouvez apporter afin de créer une relation privilégiée avec vos interlocuteurs.

Doté(e) d'une expérience significative dans le domaine de la relation consommateurs/clients, vous évoluez aujourd'hui sur une fonction managériale. Durant cette expérience, vous avez développé votre écoute active et votre aptitude à identifier les besoins de vos interlocuteurs. Communiquant aguerri, vous témoignez d'une bonne capacité à argumenter et à convaincre ! Diplomate et empathique, vous êtes capable de gérer tous types de situations relationnelles. Vous faites, à ce titre, preuve de discernement et d'une bonne capacité de prise de recul. Reconnu(e) pour vos qualités rédactionnelles, vous êtes également coutumier des nouveaux réseaux de communication (et notamment des réseaux sociaux). Votre capacité d'organisation, votre leadership et votre optimisme seront nécessaires pour accompagner cette équipe durant ces quelques mois.

Vous êtes motivé(e) ? Alors rejoignez SODEBO, entreprise agroalimentaire indépendante et innovante qui a développé des valeurs fortes et propres à son histoire familiale. Vous apprécierez les rapports simples et conviviaux qui nous caractérisent et les nombreux défis que nous avons à vous offrir.

Poste basé à Montaigu (85) à 30 km au Sud de Nantes. A pourvoir à compter de la mi-juin 2019 pour un CDD d'un an. Souplesse horaires demandée sur une plage horaire de 8h00 à 20h00.