

APPEL A CANDIDATURES



CHARGE(E) DE RELATION CLIENT Front et Back Office

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 Responsable Relation Client Back Office, vous pilotez la gestion de la relation client 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 :

—

Gérer la relation Client Front Office et Back Office niveau 2 multicanal

- > Assurer l'interface entre le client et les acteurs internes (intra et inter Unité Métier) ou externes (prestataires) quel que soient le canal et le marché (Adultes vs Enfants-Adolescents / Individuels vs Groupe) ;
- > Prendre en charge l'ensemble des demandes clients tout au long de son parcours (annulations, modifications, régulations, mises à jour de dossiers, aboutements, gestion de l'attente, encaissements, allotements, -...);
- > Définir, appliquer et/ou piloter les procédures relation client ;
- > Traiter les demandes multicanales dans le respect des engagements de service définis (délais, modalités de traitement...), en lien direct avec les producteurs des Unités métiers ou les experts internes ;
- > Évaluer le risque des demandes et alerter les services concernés pour expertise.

Rendre compte (indicateurs, mesure et reporting)

- > Assurer la mise à jour des indicateurs et reporting définis et fournir une analyse (quantitative et qualitative) ;
- > Participer à l'élaboration du bilan de l'activité (saison, année, à la demande).

Etre amené à répondre aux besoins d'adaptation face aux flux d'activités du Pôle Relation Client

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 demandes clients. Idéalement vous **maîtrisez les outils CRM** (tel que E-DEAL) et de réservations (tel que LOGITOURS)

Ce poste à pourvoir dès que possible au siège (Paris 14) en CDD de 9 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/>.