



Chargé(e) de relation clients (H/F)

METPARK, 1^{er} opérateur de parkings sur la Métropole Bordelaise, est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) qui accompagne les orientations de Bordeaux Métropole et s'adapte aux évolutions des modes de déplacement dans l'agglomération afin de faciliter la mobilité, notamment douce, de ses administrés.

Régie métropolitaine, METPARK veut diversifier ses services (station de lavage, de gonflage, guidage à la place, espaces réservés aux vélos et aux trottinettes, espace logistique dernier kilomètre, bornes de recharge électrique ...) et adapter ses offres aux besoins des métropolitains, tout en renforçant la qualité d'accueil dans ses parkings.

Forte de 160 collaborateurs et exploitant 32 parcs de stationnement (en superstructure, enclos ou sous-terrain) sur 7 communes de la Métropole (de Mérignac à Floirac en passant par le centre de Bordeaux), METPARK gère plus de 15 000 places, près de 11 000 abonnés et 3,5M de visiteurs chaque année.

METPARK c'est aussi les valeurs du service public et de l'égalité Homme/Femme.

METPARK recherche un(e) Chargé(e) de relation clients en CDI.

Le poste

Vous êtes responsable de la gestion complète des réclamations et des sinistres reçus via tous les canaux de communication disponibles, tels que le courrier électronique, le courrier postal et le téléphone. En étant attentif(ve) aux besoins et aux attentes des clients, vous vous engagez à répondre à leurs questions et demandes de manière efficace, en respectant les procédures et les délais établis, afin de garantir une satisfaction optimale. De plus, vous traitez les dossiers de sinistres et vous contribuez activement à évaluer et améliorer la satisfaction globale des clients.

Les missions principales sont les suivantes :

- Gérer les réclamations des clients des parkings ainsi que les sinistres :
 - Répondre aux appels, courriers et e-mails de réclamation en respectant les objectifs de délais et de qualité ;
 - Prendre en charge et résoudre les dossiers clients, analyser les demandes y répondre ;
 - Echanger avec les différents services afin d'obtenir les éléments pour constituer les dossiers et rédiger les réponses adaptées aux clients ;
 - Dénouer et solutionner les situations difficiles en défendant à la fois les intérêts du client et ceux de l'entreprise ;
 - Faire les demandes de remboursement à la direction des finances,
 - Faire suivre les dossiers de sinistres aux assurances.
- Définir les actions correctives et en assurer le suivi.

Activités complémentaires :

- Participer à la réalisation et à l'organisation de l'enquête de satisfaction clients annuelle ;

- Assurer un suivi rigoureux des indicateurs de performance de la relation client (gestion des réclamations, avis Google, avis réseaux sociaux...);
- Assurer une veille permanente des bonnes pratiques et solutions de gestion de la relation clients (benchmark, conférences, nouveaux outils de gestion...).

Profil

De formation de niveau Bac+2 dans le domaine de la relation client ou de l'assistantat, vous justifiez d'une expérience réussie d'au moins 2 ans dans le service client ou en call center

Vous possédez une excellente maîtrise des logiciels bureautiques tels que Word et Excel, ainsi que des outils de gestion de la relation client comme Zendesk et ZohoDesk.

Votre sens de l'accueil, votre compréhension des besoins des clients, votre capacité à résoudre les conflits et votre écriture impeccable seront des atouts indispensables pour mener à bien vos missions.

Vous savez faire preuve de rigueur, de réactivité, de disponibilité et de courtoisie dans les interactions avec les clients. Vous êtes doté(e) de capacités d'analyse, d'adaptabilité et d'un fort esprit d'équipe.

Votre sens de la loyauté envers l'entreprise et votre capacité à travailler efficacement en transversalité vous caractérisent.

Informations complémentaires

- **Rémunération** : selon profil (entre 26480 € et 31680 € bruts annuels sur 13,2 mois + primes + titres restaurant + RTT + mutuelle d'entreprise...)
- ✓ **Statut** : employé
- ✓ **Lieu de travail** : Bordeaux
- ✓ **Date de début de contrat** : dès que possible

Lire la fiche de poste complète : <https://bit.ly/3URy0BY>

Rejoignez METPARK !

Nous attendons votre CV ainsi que votre lettre de motivation par mail à recrutement@mtpk.fr