

## **Le Resah recrute un(e) Chargé(e) relation adhérents (H/F)**

Dans le cadre de notre développement, nous recherchons un(e) chargé(e) relation adhérents. Rattaché(e) à la Direction du pôle Relation Adhérents, vous êtes garant(e) de la satisfaction de ceux-ci.

### **Vos missions consisteront à :**

- Traiter les demandes d'informations des établissements sur les ventes en amont ou en aval des ventes en multi-canal (téléphone, mails, etc.) selon la norme qualité du Resah,
- Gérer et suivre les litiges (ouverture de compte, de marché, facturation, etc.) selon les process établis,
- Conseiller et proposer des solutions personnalisées aux établissements, rapidement et de manière professionnelle,
- Fidéliser les établissements et mettre en valeur le Resah par une qualité de service de 80%,
- Procéder à la prise en charge et le suivi de vos dossiers administratifs selon les process établis,
- Maintenir à jour la base de données à chaque contact établissement,
- Participer à des missions ponctuelles si nécessaires (saisie, rappels, recherches, qualifications, relance, etc.)

### **Qualifications :**

De formation minimum de type Bac+2, une expérience en relation client et gestion de réclamations auprès d'interlocuteur de haut niveau est un plus. Une expérience entre 3 et 5 ans est obligatoire.

### **Compétences recherchées :**

- Sens aigu du service client, qualité d'écoute et bonne élocution,
- Qualités rédactionnelles et orthographe irréprochable,
- Bon esprit d'analyse et de synthèse,
- Capacité à travailler en équipe, agile et polyvalent,
- Grande faculté d'adaptation et compréhension,
- Résistance au stress,
- A l'aise avec les outils informatiques et une bonne culture Web.