

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat Régionale Auvergne-Rhône-Alpes recrute deux Conseillers Relation Client (H/F) pour le département du Rhône

Le réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat est concerné par plusieurs phénomènes : réglementaires, concurrentiels et par de nouvelles attentes des publics. Ces bouleversements constituent une chance à saisir, une opportunité formidable pour inventer aujourd'hui la CMA de demain.

Riche de ses 650 collaborateurs, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Auvergne-Rhône-Alpes, nouvel outil de développement économique et de formation professionnelle offre des opportunités de carrières sur un territoire dynamique, au sein d'un environnement en pleine mutation.

Dans ce contexte de transformation et afin de renforcer son équipe, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Auvergne-Rhône-Alpes recrute **deux Conseillers Relation Client (H/F)**.

Missions principales :

En lien hiérarchique avec le pilote Service Relation Client, vos principales missions se déclinent ainsi :

1. Accueillir, écouter et orienter les « clients » de la CMA du département du Rhône

- Assurer l'accueil physique, téléphonique et numérique des clients de la CMA
- Ecouter, analyser, détecter le besoin et gérer les prises de rendez-vous « experts » avec les spécialistes
- Mettre à jour les données clients

2. Apporter un premier conseil ou accompagnement aux « clients »

- Apporter des renseignements de premier niveau : formalités, offre de services, formation, abonnement...
- Informer et inscrire les clients aux réunions d'information, rendez-vous, et formations
- Délivrer les attestations, formulaires, dossiers divers... et apporter des réponses quant à l'avancement du traitement du dossier

3. Assurer la promotion/commercialisation de l'offre de service de la CMA

- Appréhender une problématique et prescrire les services et les formations en adéquation
- Informer les clients sur les manifestations et événements organisés par la CMA

Profil :

Titulaire d'un Bac +2 minimum, vous justifiez d'une expérience de 2 ans minimum au sein d'un service client.

Vous faites preuve d'autonomie, de rigueur et d'esprit de synthèse, et savez gérer les situations de litige avec calme et courtoisie. Disposant d'un esprit d'équipe vous savez travailler en transverse avec différents services. Votre aisance relationnelle, et votre sens de l'organisation seront les clés de votre réussite sur ce poste.

Vous êtes à l'aise avec l'outil informatique.

Avec une formation et/ou une expérience commerciale, vous avez un sens aigu de la satisfaction client, et des qualités relationnelles prouvées.

Conditions du poste :

- Poste en CDD de 12 mois à pourvoir dès que possible
- Temps plein
- Lieu d'affectation : CMA du Rhône, 10 rue Paul Montrochet 69002 LYON
- Rémunération à définir selon profil
- Chèques déjeuners
- Prise en charge à 50% de l'abonnement transport hebdomadaire ou mensuel
- Mutuelle entreprise.

Modalités de candidature

Par mail à : recrutement@crma-auvergnerhonealpes.fr