

- **Intitulé du poste : Coordinateur de la Relation Client - Accueil**
- **Environnement**

L'Alliance française de Bruxelles-Europe - AFBE, est une association belge sans but lucratif – Asbl – qui a pour mission l'enseignement du français, la promotion des cultures françaises et francophones ainsi que la défense de la diversité culturelle. L'AFBE est aujourd'hui en Europe l'une des plus importantes Alliances avec plus de 3 000 apprenants et 2000 candidats aux examens reçus chaque année. Elle est composée d'une équipe dynamique de 20 personnes gérant au quotidien toute l'activité de l'association.

Le pôle Relation client à l'AFBE gère le public depuis leurs demandes d'informations jusqu'à leurs inscriptions dans les cours et examens et veille à leur satisfaction tout au long de leur expérience client.

- **Missions principales**

- **Coordinateur de la relation client** de l'AFBE, vous animez au quotidien une équipe de **3 chargés relation client pour assurer** une relation client efficace et de qualité en tant que premier interlocuteur du public. Vous participez à la stratégie de votre pôle en collaboration avec la direction. Vous participez à la **réalisation de projets transverses** dans un but d'amélioration continue de la relation client qui est au cœur de l'expérience AFBE.
- **Animateur d'équipe**, vous accompagnez, motivez et assurez la montée en compétence de chaque collaborateur. Vous participez à l'organisation, la **planification** et la **formation** des équipes pour qu'elles répondent au mieux aux demandes clients.
- **Expert de la relation client**, vous promouvez l'offre la mieux adaptée aux besoins de chaque public et participez à sa fidélisation. Vous maîtrisez les différents canaux de contact (courriels, téléphone, Messenger, face-à-face, etc.). Vous traitez de manière efficiente tout le processus administratif de la gestion de la relation client.
- **Gestionnaire administratif**, vous organisez et suivez administrativement les inscriptions et les rentrées des sessions de cours
- **Contribution** à la vie de **l'association Alliance française en participant à des événements, projets collectifs, appui autres pôles.**

- **Profil recherché**

Doté de réelles capacités managériales, vous savez accompagner vos collaborateurs au quotidien dans la réalisation de leurs tâches et les faire monter en compétences. Vous êtes polyvalent et vous savez vous adapter à vos différents rôles de chargé relation client et manager. Organisé, méthodique et adaptable, vous pilotez votre pôle de manière efficiente pour assurer une relation client de qualité en collaboration étroite avec la direction.

Vous êtes très à l'aise à l'oral et à l'écrit en français et en anglais. Vous êtes très à l'aise sur les outils bureautiques et informatiques.

▪ **Formation/Expérience professionnelle requise**

Une expérience en tant que manager dans le domaine de la relation client est fortement recommandée. Une expérience en tant que responsable de centre d'appels, plateforme de relation client, serait un plus.

▪ **Compétences requises**

- Manager une équipe
- Maîtriser les techniques de vente et d'accueil (Discours client, écoute, disponibilité, relationnel, sens du contact, écrit).
- Maîtriser les logiciels de bureautique courant type Microsoft office (Word – Excel – Outlook) et être à l'aise sur la prise en main d'autres outils de gestion
- Gérer des demandes de clients exigeantes et spécifiques
- Résolution de problèmes et de conflits
- Travailler aussi bien en autonomie qu'en équipe
- Faire face à des fluctuations de l'activité
- En plus, de la pratique courante du français, vous pratiquez une ou plusieurs langues étrangères (l'anglais à minima)

▪ **Conditions d'emploi**

Type de contrat : CDI à temps complet 38h/semaine du lundi au vendredi - amplitude horaire de l'accueil de 8h30 à 18h30 – télétravail sur 1 journée possible

Rémunération et avantages :

- Salaire mensuel brut de 2 800 € par mois x 13,92 mois (au prorata du temps de présence)
- En plus des congés annuels légaux, 3 semaines de congés extra-légaux
- Tickets restaurant au prorata du nombre d'heures travaillées
- Remboursement partiel des frais de déplacement -Train/Bus/Metro- sur base de l'achat d'un abonnement – Vélo – Voiture

Localisation géographique du poste : Alliance française de Bruxelles Europe, Avenue des Arts, 46 à 1000 Bruxelles

▪ **Calendrier de recrutement**

- Date limite d'envoi des candidatures (lettre de motivation + CV) : 10 février
- Epreuve pratique en ligne : vendredi 17 février à 12h30
- Prise de poste souhaitée : Dès que possible

Candidature complète (CV + lettre de motivation) à adresser par email exclusivement à : **candidature@alliancefr.be**

Référence à mentionner : « Coordinateur Relation client 2023 »