

## Service manager

Filiale à 100% de **BNP Paribas Personal Finance**, Symag apporte aux enseignes de la distribution des solutions innovantes, performantes et évolutives dans les domaines de la fidélisation, de la promotion, de l'encaissement et de l'équipement du point de vente.

Symag s'appuie pour cela sur l'expertise de ses pôles Edition, Projet et Services sur site et à distance ainsi que sur une approche novatrice en réponse aux défis actuels du commerce.



**Nous recherchons aujourd'hui notre futur(e) Service manager pour rejoindre l'équipe déjà en place sur notre site de Rungis.**

Au sein de l'organisation des opérations, le Service Manager a la responsabilité de la relation client pour plusieurs comptes majeurs. Il coordonne la mise en place et l'animation des différents comités de suivi et gouvernance comme les copils, les comités stratégiques ou réunions

hebdomadaires avec les différents comptes sous sa responsabilité.

Il a également un rôle de suivi en interne de la direction des opérations des plans d'actions pour améliorer la qualité des prestations rendues aux clients. Dans le respect des processus internes, il gère la relation client d'un point de vue technique et opérationnel.

Il a une vue globale des actions et assure un suivi de la facturation. Il participe aux Comités de Pilotage clients et a un devoir de remontée d'alertes. Il anime également une réunion mensuelle avec la direction des opérations et la direction générale pour présenter un état des lieux qualité par client.

### • Missions et activités principales :

- Etre l'interlocuteur privilégié opérationnel du client pour les services pour remonter les problèmes des clients
- Recueillir les propositions clients
- Organiser et animer les Comités de Pilotage et participer ponctuellement aux Comités de Direction
- Analyser et contrôler la qualité effective de service rendu au client par rapport aux engagements contractuels
- Assurer une visibilité globale de l'activité du compte d'un point de vue opérationnel et financier
- Compiler les statistiques et réaliser les Reporting clients et les Reporting des déploiements
- Contribuer au développement commercial, en relation avec les équipes commerciales
- Assurer le suivi des parcs en lien avec l'ADV et OCR
- Gérer les litiges évoqués dans les comités.



- **Caractéristiques du poste :**

CDI – Temps plein  
Poste basé à Rungis (94).

- **Profil :**

- Préférence BAC+3 informatique ou école de commerce
- 5 à 7 ans d'expériences professionnelles ou profils débutants
- Autonomie
- Très bon relationnel
- Capacité d'animation de réunions dans des environnements difficiles (conflits, négociations difficiles,...)
- Connaissance des processus internes de Symag
- Expérience forte dans la présentation lors de réunions avec plusieurs participants
- Connaissance des bases de la gestion financière
- Maîtrise du Pack Office
- Qualité orale / écrite
- Mobilité occasionnelle toute France.

- **Rémunération :**

40 – 50k€ en fonction du profil

