

## Delivery Manager (H/F)

- **Mission :**

*Gérer la relation client d'un point de vue technique et opérationnel, notamment en coordonnant la mise en place et en animant différents comités de suivi et gouvernance (ex : COPILS, comités stratégiques ou réunions hebdomadaires) des clients (comptes sous votre responsabilité).*

- **Finalité du poste :**

*S'assurer de la qualité du service rendu au regard des engagements contractuels et jouer un rôle de « remonteur d'alerte », par rapport aux problématiques rencontrées par les clients.*

- **Tâches :**

- Gérer un portefeuille de clients (comptes majeurs) en coordonnant la mise en place et en animant des différents comités de suivi et gouvernance auprès du client
  - Organiser et animer les Comités de Pilotage, et participer ponctuellement aux Comités de Direction
  - Etre l'interlocuteur privilégié opérationnel du client pour les services afin de remonter les problématiques rencontrées par les clients
  - Recueillir les propositions clients
- Assurer une visibilité globale de l'activité du compte d'un point de vue opérationnel/technique et financier
  - Effectuer le suivi des plans d'actions pour améliorer la qualité des prestations rendues aux clients
  - Analyser et contrôler la qualité effective de service rendu au client par rapport aux engagements contractuels,
  - Gérer les litiges évoqués dans les comités
  - Assurer un suivi de la facturation
- Assurer le reporting de son portefeuille client
  - Compiler les statistiques et réaliser les Reporting clients et les Reporting des déploiements
  - Présenter mensuellement un état des lieux qualité par client auprès de la direction des opérations et la direction générale
- Assurer le suivi des parcs en lien avec l'ADV et OCR
- Contribuer au développement commercial, en relation avec les équipes commerciales



## • Compétences clés requises :

- Compétences techniques :
  - *Savoir*
    - *Connaissance des bases de la gestion financière*
    - *Connaissance des processus internes de Symag*
  - *Savoir faire*
    - *Résolution de problème – Capacité d’analyse*
    - *Animation de réunions/ formations/séminaires/comités/... notamment dans des environnements difficiles (conflits, négociations difficiles,...)*
    - *Négociation*
    - *Outils bureautiques et/ou logiciel métiers (Maîtrise de Pack Office)*
    - *Gestion de la performance : reporting – Suivi d’activité*
- Compétences relationnelles (savoir être)
  - *Etre orienté clients*
  - *Etre orienté résultats*
  - *Sens relationnel*
  - *Capacité à communiquer (écrit et oral) - Qualité rédactionnelle*
  - *Esprit d’analyse*
  - *Esprit de synthèse*
  - *Conviction et influence*
- Compétences transversales / managériales
  - *Leadership et esprit d’Entreprise*
  - *Autonomie et responsabilité*
  - *Vision et Hauteur de vue*

## • Caractéristiques du poste :

*CDI à pourvoir dès que possible*

*Poste basé à Rungis (94)*

*Déplacements occasionnels à prévoir dans toute la France*

## • Profil:

*Bac +3*

*Expérience forte dans la présentation lors de réunions avec plusieurs participants*

*Expérience requise : entre 7 à 10 ans minimum*

