

## 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*

