

Description de fonction

Poste

Titre du poste : **Conseiller/ère clientèle**

Service : Client

Titulaire :

Organisation

Directeur : Mathias Darbellay

Supérieur/e hiérarchique : Stéphane Abrantes

Subordonné(s) : --

Liens fonctionnels internes : Tous les collaborateurs de Sateldranse SA
Service clients d'Altis groupe SA

Liens fonctionnels externes : Clients Sateldranse SA
Revendeurs et fournisseurs
Partenaire(s) netplus.ch
Partenaire CIGES

Mission(s) principale(s)

Le/la conseiller/ère clientèle a pour tâche d'assurer les relations avec la clientèle dans son ensemble, proposer et vendre les produits net+, fournir des prestations de qualité aux clients et promouvoir de manière générale l'image de marque de net+Entremont et de ses produits.

Tâches et responsabilités

- Gérer et développer les relations commerciales avec les clients PME (petites et moyennes entreprises),
- Vendre activement et de manière compétente les produits ainsi que les prestations de net+ Entremont à notre clientèle PME,
- Participer au développement des ventes de nos produits destinés aux particuliers,
- Mettre en œuvre les mesures de fidélisation et de migration de la clientèle,
- Collaborer avec le service technique et IT pour trouver des solutions adaptées aux besoins de la clientèle,
- Réaliser des actions de prospection et de démarchage,
- Assurer le suivi du portefeuille clients via le CRM,
- Servir et conseiller de manière proactive et réactive la clientèle (particuliers et business) par téléphone, par écrit, dans nos points de vente ou chez nos clients,
- Garantir le suivi des demandes clients jusqu'à leur finalité (gestion end-to-end) avec une obtention de satisfaction clientèle élevée,
- Travailler aux horaires de magasins (y compris samedi).

Tâches et responsabilités annexes

- Gérer le back office pour la vente,
- Traiter des plaintes courantes ainsi que les cas spéciaux,
- Superviser le bon déroulement de la facturation, en collaboration avec le service concerné,
- Participer à l'amélioration des processus du CRM ainsi que des processus métier,
- Assurer le traitement des différentes bases de données de net+Entremont,
- Suivre les cours de formation interne et/ou externe nécessaires pour maintenir son expertise à niveau en matière de nouveaux produits et services du domaine multimédia,
- Promouvoir les produits, les valeurs et l'image de marque de la société,
- Représenter net+ Entremont lors d'événements locaux, participer à des expositions, foires et autres événements ayant pour but de promouvoir et de vendre les produits net+.

Exigences du poste

Compétences professionnelles (savoir) : (0 = pas exigé ; 1 = souhaité ; 2 = indispensable)

CFC commercial ou technique			2
Maturité professionnelle commerciale		1	
Expérience dans la vente active			2
Connaissances linguistiques : anglais (autres langues seraient un plus)			2
Connaissances téléphonie entreprise (VoIP, SIP, etc...)		1	
Connaissances informatiques usuelles (bureautique)			2
Connaissances des outils informatiques collaboratifs (Google, MS365, etc.)		1	
Connaissances Microsoft Excel avancées		1	
Permis de conduire			2
Domicile : sur le territoire d'une des communes actionnaires de Sateldranse SA		1	
Connaissances du tissu économique local		1	
Participation active dans le tissu associatif local		1	

Compétences méthodologiques (savoir-faire) : (0 = pas exigé ; 1 = souhaité ; 2 = indispensable)

Expérience professionnelle générale		1	
Expérience professionnelle dans un poste similaire		1	
Travail en équipe			2
Gestion d'un portefeuille clients via un CRM		1	
Intérêt pour la formation continue		1	

Compétences sociales (savoir-être) : (0 = pas exigé ; 1 = souhaité ; 2 = indispensable)

Discrétion			2
Disponibilité		1	
Engagement		1	
Initiative		1	
Respect des normes		1	
Orientation client			2
Vente active			2
Négociation			2
Présentation soignée			2
Capacité d'adaptation			2
Sens de l'organisation		1	
Autonomie			2
Communication		1	
Expression orale			2
Expression écrite			2
Auto-critique		1	
Résistance		1	

Gestion du stress		1	
Ouverture d'esprit		1	

Date

Le Châble, le 27.05.2020

Signatures

Le Président du Conseil d'Administration :

E. Rossier

Le Directeur :

M. Darbellay

La Responsable des Ressources humaines :

M. Bruchez

Le/la titulaire du poste :