

Chef de Service Customer Relationship Management et Business Process Outsourcing	
Rattachement Hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"> • Chef de Département Offshoring
Missions	<ul style="list-style-type: none"> • Chargé de mettre en œuvre la stratégie Offshoring et les mesures d'accompagnement de l'écosystème Customer Relationship Management et Business Process Outsourcing.
Principales activités	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et mettre en place les stratégies de management des relations client et l'externalisation des process ainsi que leur accompagnement dans l'écosystème digital.
Compétences Requises	<ul style="list-style-type: none"> • Compétences métier : <p>Parfaite maîtrise de l'Ecosystème digital et des techniques du management.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Résolution de problèmes</u> : Proposer des solutions optimales face à un problème techniques complexe ○ <u>Négociation</u> : Mener des négociations avec des parties dont les intérêts divergent dans le cadre d'enjeux importants pour la Direction ○ <u>Bureautique</u> : Utiliser les outils informatiques et bureautiques. Utiliser les fonctionnalités du logiciel ○ <u>Expertise</u> : Réaliser des analyses complexes en utilisant ses connaissances dans plusieurs domaines • Compétences fonctionnelles : <ul style="list-style-type: none"> ○ Compétence managériale ○ Faculté d'analyse, synthèse et d'initiative ○ Capacité d'encadrement ○ Esprit d'écoute et capacité de dialogue ○ Capacité à gérer les conflits • Compétences générales : <ul style="list-style-type: none"> ○ Organisation ○ Dynamisme ○ Motivation ○ Sérieux ○ Communication. ▪ Maîtrise de langues étrangères (Anglais, ...)