



# OFFRE D'EMPLOI

## Responsable accueil et de planning

L'Atelier Remuménage développe depuis près de 20 ans un ensemble de solutions écologiques, accessibles et innovantes en matière de mobilité résidentielle et de logistique urbaine au service d'un projet solidaire. Depuis 2001, L'Atelier Remuménage propose une offre de déménagement adaptée aux personnes les plus précaires. Il a depuis développé d'autres services et intervient aujourd'hui auprès de particuliers, d'entreprises, d'associations et de collectivités sur toute la chaîne logistique en favorisant des modes de transport doux et alternatifs.

L'Atelier Remuménage c'est aussi un Atelier Chantier d'Insertion depuis 2015 et une Entreprise d'Insertion depuis 2019 (65 salariés). L'insertion par l'activité économique est un véritable tremplin vers l'emploi durable de personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles en leur proposant un contrat de travail, un accompagnement, un encadrement et des formations adaptées.

### **DEFINITION DE L'EMPLOI ET NATURE DE L'ACTIVITE**

Dans le cadre de notre développement, nous recrutons un (e) responsable d'accueil et de planning

Sous la responsabilité de la directrice générale, et la supervision de sa directrice des opérations et du responsable technique vous encadrez une équipe de deux personnes et réalisez les missions suivantes :

### **VOS MISSIONS**

- Piloter et organiser les tâches de équipes de l'accueil et la gestion des urgences de la journée.
- Gérer les flux et les priorités
- Assurer l'accueil physique et téléphonique des clients.
- Gestion des clients :
  - Réception des appels clients, renseignement, et proposition d'un service de qualité adapté à leurs besoins
  - Réalisation des devis
  - Etablissement et organisation du planning de commandes
  - Planification et suivi des retours de visites
  - Lien avec les équipes techniques.
  - Relance clients
  
- Suivi des retours clients pour une meilleure satisfaction clients.
- Traitement des litiges et des réclamations clients.
- Mettre en place et suivre les process (réponses automatiques, délais de traitement, procédures par donneur d'ordre, documents administratifs...)
- Mettre en place un reporting hebdomadaire (suivi des prestations, remontée des litiges...)
- Mettre en place le nouveau logiciel métier et s'assurer que le CRM est bien renseigné dans chaque étape de la relation client.
- Anime et développe son équipe afin d'atteindre les objectifs fixés à court et moyen terme.

### **COMPETENCES ET APTITUDES REQUISES POUR LE POSTE**

- Bac +3 Gestion exigé avec au moins 5 années d'expérience.
- Bon relationnel client
- Savoir organiser et planifier l'activité en fonction des contraintes de l'activité et des équipes.
- Forte capacité d'organisation, d'écoute, d'autonomie, de rigueur, de prise d'initiatives et de gestion des priorités. La fonction nécessite des échanges réguliers et fréquents avec différents interlocuteurs.
- Personne polyvalente, organisée, réactive avec un bon relationnel, un esprit d'équipe et une aisance téléphonique.
- Bonne connaissance des Logiciel EXCEL, SAGE Gestion commerciale.
- Ecoute et respect des clients et des fournisseurs.
- Adhésion aux valeurs de l'économie sociale et solidaire
- Bonne communication orale et écrite
- Travail en équipe.
- Esprit ouvert sur sa mission et sur l'évolution de la structure

### **CONDITIONS DU POSTE**

CDI 35 H Selon expériences Date d'embauche : dès que possible. Lieu de travail : Bordeaux au siège de l'association.
--

Merci d'envoyer vos candidatures (CV et lettre de motivation) à l'attention de la Directrice Générale Wiame BENYACHOU à l'adresse suivante : [bardon.l@atelier-remumenage.org](mailto:bardon.l@atelier-remumenage.org) ou voie postale 5 cours de l'Yser 33800 Bordeaux