



RESPONSABLE DU CENTRE DE LA RELATION CLIENT (F/H) (CDI / Temps Plein)

Rattachement :

Direction du Développement et de la Relation Client (DRC)– Localisation : La Défense - Île de France

Qui sommes-nous ?

STET est un opérateur bancaire européen, leader sur le processing des paiements SEPA et des cartes. Nous proposons aux banques qui sont nos clientes un catalogue de 6 services distincts : la compensation inter-bancaire / le paiement instantané / l'autorisation bancaire / la digitalisation des moyens de paiement / la prévention de la fraude / l'authentification bancaire. Notre entreprise à taille humaine repose sur 4 valeurs : coopération, exemplarité, reconnaissance, cohésion.

Grâce à sa stratégie fondée sur l'innovation, STET est au cœur des révolutions dans le monde du paiement.

STET s'engage à favoriser des environnements de travail inclusif, respectueux de tous, propices à la créativité et équitable. Le développement professionnel comme une condition de notre performance collective et du bien-être de nos collaborateurs. La confiance au sein de nos équipes est un gage de la confiance que nous suscitons auprès de nos clients.

Qui êtes-vous ?

Titulaire d'un Bac + 4/5, vous justifiez d'une première expérience d'au moins 5 ans d'expérience professionnelle sur un poste similaire.

Votre Mission ?

Pour accompagner le développement de l'Entreprise, la Direction du Développement et de la Relation Client recherche un Responsable du Centre de Service de la Relation Client (SRC).

Conformément aux objectifs de satisfaction de nos clients, le responsable du Centre de Service devra mettre en œuvre la stratégie de relation clientèle, tout en assurant l'amélioration continue de nos procédures et du pilotage de nos contrats.

Vous êtes le point d'entrée de nos clients, et participez à la mise en place et au suivi de l'exploitation de nos métiers.

En tant qu'interne STET, vous coordonnez principalement avec la Direction des Opérations (DOP), la Direction Développement et Relation Clients (DRC), la Communication et les Directions transverses comme la Sécurité, l'Audit & Risques, et la Finance.

Le SRC fonctionne tous les jours Target 2 (soit environ 255 jours par an) en heures ouvrées



Ce que nous pouvons accomplir ensemble :

Le responsable du Centre de Service SRC est chargé du pilotage opérationnel du contrat de la prestation externalisée qui joue une fonction Support pour :

- Améliorer la communication et la réactivité face aux clients
- Réaliser le 1er niveau de traitement de la demande client (Résolution ou Distribution)
- Dissocier les activités de production et de projet afin de coller au mieux à l'organisation interne de nos clients
- Gérer l'Extranet Documentaire (Gestion des connaissances) afin de
- Développer le "KYC" afin d'être force de proposition sur les améliorations des produits et des services et fidéliser le client au travers d'une relation avec des interlocuteurs dédiés (SPOC)
- Piloter la gestion de l'activité Relation Client (rapports, indicateurs, SLA's)

Les activités du SRC portent aussi sur le suivi, voir la mise à jour des sujets suivants :

- Procédures : approximativement 60 procédures sont actuellement en place
- Consignes : quelques dizaines de consignes sont en place pour coordonner les activités entre les différents groupes STET
- Base Clients : gestion des contacts clients par service, environ 110 clients concernés
- Respect des SLA's des services en production : à partir des SLA's engagés dans les annexes contractuelles, saisir leurs impacts pour comprendre et suivre le niveau de services rendus aux clients par rapport aux engagements contractuels vis-à-vis des clients
- Gestion de la connaissance : rendre la connaissance facilement accessible au travers de l'Extranet Documentaire pour s'assurer que des problèmes rencontrés sur des services soient centralisés et accessibles par tous les acteurs du SRC
- Glossaire : partager les acronymes utilisés sur les services offerts par STET

Ce que vous savez utiliser et faire :

- Conduire la gestion d'un projet
- Déployer des méthodes de résolution des problèmes
- Contrôler l'application d'une procédure et sa mise à jour
- Suivre des indicateurs de performance
- Proposer des axes d'amélioration et/ou d'évolution
- Réaliser un reporting régulier d'activité et informer les acteurs concernés



- ✓ Vous disposez d'une bonne connaissance des outils du marché : REMEDY, NICE, SERVICE NOW, ELOQUANT, SALESFORCE
- ✓ Vous maîtrisez l'anglais oral et écrit ?
- ✓ Vous maîtrisez les outils informatiques et numériques ?
- ✓ Vous maîtrisez et utilisez l'ensemble des outils de communication ?

Alors ce poste est fait pour vous !

Rejoignez-nous !

Mettez à profit vos compétences dans une organisation de système de paiement d'importance systémique qui souhaite recruter les talents de demain, pour répondre aux besoins de ses clients.

- Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap. (F/H)
- STET s'engage dans une dynamique d'évolution en matière d'égalité professionnelle pour renforcer la mixité à tous les niveaux de l'organisation.
- Nous accordons la plus haute importance à la protection des données personnelles de nos salariés et de nos candidats.

Pour envoyer votre candidature : Jean-Marc.Guichard@stet.eu

Pour plus d'informations retrouver nous sur www.stet.eu

A très vite !