

Manager service clients SAV H/F

Notre mandant :

Une importante entreprise de la place genevoise, active dans le secteur du luxe

Descriptif de poste :

- Gérer une équipe en charge d'assurer l'expérience client dans le cadre du service de sa montre et faire évoluer l'activité
- Encadrer et superviser l'activité garante du respect des standards du service auprès des clients, des filiales et des détaillants
- Accompagner et orienter les collaborateurs dans l'atteinte de leurs objectifs et le développement de leurs compétences
- Apporter une vision pour l'activité selon la feuille de route définie
- Maitriser l'adéquation charge/capacité des collaborateurs en contribuant à l'organisation du travail et à la gestion des priorités
- Être vecteur d'innovation et améliorer de façon continue les processus et les méthodes de travail en anticipant les évolutions et les nouvelles contraintes opérationnelles
- Piloter la performance de l'activité (coût/qualité/délai) en utilisant et en développant différents outils de pilotage et de reporting
- Identifier et coordonner la mise en œuvre de l'ensemble des ressources internes (outils et interlocuteurs) nécessaires à la prise en charge des montres
- Accompagner la boutique de la marque, la réception de direction et la relation clients

Profil recherché :

- Formation universitaire ou équivalente
- Expérience confirmée de minimum 5 ans dans le management et la gestion de la clientèle d'une grande entreprise ou en boutique
- Excellentes compétences en matière de communication et de relations interpersonnelles ainsi qu'une bonne aisance au téléphone
- Compétences confirmées dans la gestion de projets et le développement d'activités liées au service clients
- Capacité à développer des relations de travail basées sur l'excellence, l'exigence et la confiance
- Maitrise de l'anglais et du français, autre langue un atout
- Domicile en Suisse

Qualités requises :

- Très bon sens de la communication, leadership naturel, écoute et empathie
- Force de proposition et autonome dans la prise de décision
- Ambitieux et visionnaire pour son activité

Type de contrat : CDI

Taux d'activité : 100%

Date d'entrée : à convenir

**Seront contactés uniquement les candidats dont le profil correspond aux critères de notre mandant
Discretion absolue garantie dans nos démarches**

Consultant responsable du mandat : Kerstin Leterme

Ref : KL353097195