

## Notre client

Depuis plus de 50 ans, le groupe coopératif agricole Le Gouessant - 4 500 adhérents, 850 salariés - est engagé dans une agriculture plurielle et durable. Son projet stratégique audacieux est à la mesure des enjeux agricoles et alimentaires, cohérent avec son histoire et ses valeurs coopératives. Pour mener à bien sa stratégie, le Groupe s'appuie sur 4 pôles d'activités : élevage et productions végétales, alimentaire, aquaculture, spécialités nutritionnelles, dans une logique constante de performance et d'innovation.

Le pôle élevage et productions végétales couvre l'ensemble des métiers amont : nutrition animale, suivi d'élevage et des cultures, agrofourniture et vente en libre-service agricole, collecte, commercialisation des productions.

## Votre job

Rattaché à la direction générale adjointe, vous contribuez à améliorer le parcours, la relation et les services apportés aux clients, dans le cadre de leurs relations commerciales, notamment digitales, avec la coopérative. Vous participez à la satisfaction et à la fidélisation des clients tout en optimisant et en sécurisant les processus internes.

Votre périmètre comprend le service commande nutrition animale (une responsable et 4 assistantes) associant la mission Installation-Transmission et animation de réseaux et relations agriculteurs.

Vos principales missions :

- Manager les équipes et accompagner les projets de développement.
- Veiller à la bonne coordination du service client avec les différents pôles d'activité, les commerciaux, les usines, la logistique.
- Faire évoluer le service "commande" vers un service "client" et optimiser le parcours client (processus).
- Être le référent technique métier pour le développement de projets digitaux en relation avec la DSI : extranet adhérents, digitalisation des processus de commande, évolution du CRM...
- Concevoir et suivre des indicateurs d'activités, veiller à l'amélioration continue des services.
- Assurer une veille (technique, concurrentielle) et être à l'écoute des besoins des clients pour faire évoluer les outils et process internes ou développer de nouveaux services.

## Les conditions d'emploi

- Création de poste en CDI. Cadre forfait 214 jours.
- Lieu de travail : Lamballe (22).
- Rémunération selon expérience, 13ème mois, intéressement, participation, CSE, restaurant d'entreprise avec participation employeur.
- Date de prise de fonction : dès accord.



## Profil recherché

- Bac +3/5 Commerce et expérience dans la gestion et le développement de services clients notamment digitaux.
- Une première expérience managériale ou une forte motivation pour évoluer vers ce type de fonction.
- Autonome, vous faites preuve d'organisation dans la gestion de projets, avec une bonne capacité d'analyse et de synthèse.
- Doté de bonnes qualités relationnelles, force de proposition, vous menez vos plans d'action avec pédagogie et pragmatisme.
- Votre dynamisme et votre capacité d'initiative contribuent au développement des services et à la satisfaction des clients.
- La connaissance du milieu agricole est un plus.