

Notre client

Groupe coopératif agricole à taille humaine (4 500 adhérents, 850 salariés), Le Gouessant cultive depuis près de 60 ans son savoir-faire en nutrition animale, conduite d'élevage et des cultures. Le Groupe s'organise autour de 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, légumes, 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 gagnant en productivité et en sécurisation dans les processus internes. Vos principales missions :

- Manager le service commande (5 personnes), accompagner le changement, conduire les projets d'évolutions (techniques, organisationnelles...).
- 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", optimiser le parcours client (processus), développer des campagnes d'appels sortants.
- Concevoir et suivre des indicateurs de performance, veiller à l'amélioration continue des services.
- 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...
- 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 + du poste

- Un rôle d'interface avec une grande diversité d'interlocuteurs.
- La gestion de projets d'évolution digitale des services.
- La possibilité d'être force d'initiative pour contribuer au développement des services et à la satisfaction des clients.

Les conditions d'emploi

- CDI cadre au forfait 214 jours.
- Lieu de travail : Lamballe (22).
- Rémunération selon expérience + avantages CSE, intéressement/participation...
- Prise de fonction : dès accord.



Profil recherché

- Formation supérieure en gestion de la relation commerciale et client.
- 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, savez faire 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.
- La connaissance du milieu agricole est un plus.