https://www.optiserv.fr/poste/conseillerere-adv-relation-client-et-coordination/

CONSEILLER(ÈRE) ADV – RELATION CLIENT ET COORDINATION

Organisme employeur
OPTISERV

Type de poste
Temps plein

Durée du contrat
CDI

Lieu du poste
Antananarivo, 101, Antananarivo, Analamanga, Madagascar

Date de publication
août 31, 2026

Valide jusqu'au
31.10.2026

Description

En tant que **premier contact de nos clients**, vous serez chargé(e) de prendre en charge leurs demandes et de veiller au bon suivi des interventions. Vous contribuerez à offrir une **expérience client de qualité** en comprenant leurs besoins, en leur proposant des solutions adaptées et en assurant une coordination fluide entre les clients, les techniciens et les équipes internes, tout en garantissant le respect des procédures et des exigences de service.

Responsabilités

Dans le cadre de vos fonctions, vous serez notamment chargé(e) de :

- Assurer la réception et le traitement des appels ainsi que des demandes par e-mail.
- Identifier les besoins des clients et reformuler leurs demandes afin de bien cerner leurs attentes.
- Orienter les clients vers les solutions et prestations les plus adaptées à leur situation.
- Préparer les devis et enregistrer les commandes.
- Organiser et programmer les interventions des techniciens.
- Assurer le suivi des dossiers, de leur ouverture jusqu'à leur clôture.
- Faciliter la communication entre les clients, les techniciens et les différents services internes.
- Hiérarchiser les demandes et gérer les urgences avec efficacité.
- Veiller au maintien d'un niveau de service conforme aux exigences de qualité et aux procédures internes.

Qualifications

Pour évoluer efficacement dans ce poste, vous devez posséder :

- Une **très bonne maîtrise du français**, aussi bien à l'oral qu'à l'écrit, ainsi qu'une excellente expression téléphonique.
- Une expérience dans la **relation client, le conseil ou la commercialisation de services** serait un atout, notamment dans les secteurs de l'assurance, de la banque, de l'immobilier ou des services aux entreprises.
- Une **bonne maîtrise des outils informatiques**, avec une aisance indispensable sur HubSpot, Google Agenda, Gmail, Excel, Google Sheets et WhatsApp.
- Un **excellent sens de l'organisation**, de la rigueur et de la réactivité pour assurer le traitement simultané de plusieurs demandes.
- Un tempérament **posé, fiable et à l'écoute**, avec une réelle capacité à analyser les situations, proposer des solutions et appliquer les procédures définies.