

Description de poste

Titre : Consultant Service Client (H/F) (*ou Client Manager*)
Département : FSOD (France Services Outsourcing Delivery)
Localisation du poste La Défense

Objectifs du poste/mission : vous serez chargé de mettre en œuvre le service d'externalisation de la paie auprès de nos clients et de maintenir un contact permanent auprès d'eux tout au long du cycle de paie.

Description du poste/activités par domaine (technique, commercial, relationnel, management) et temps passé en pourcentage

Relationnel commercial	20 %
------------------------	------

- ✚ Prend en charge la relation avec le client, c'est-à-dire :
 - Est l'interlocuteur privilégié du client.
 - Qualifie une requête du client émise dans l'outil de ticketing en opérant une analyse de premier niveau.
 - Oriente les demandes du client vers les différentes équipes : « TMA », Equipe chargée de l'exploitation.
 - Assure le suivi des requêtes émises dans l'outil avec le client lors des comités de suivi, contractuellement une fois par mois.
 - Participe aux comités de pilotage avec le « Contract Manager ».
 - Informe le client des actions programmées dans le cadre des dispositions contractuelles réalisées en interne.
- ✚ Sensibilise les clients aux projets spécifiques de paie et au respect des procédures et des délais.
- ✚ Assure, dans le cadre de la conduite du changement, la mise au point des nouveaux processus et moyens de communication, la mise au point des outils de mesure et de suivi, la recherche des meilleures pratiques.
- ✚ Pilote la mutualisation des meilleures pratiques auprès de l'ensemble des clients.
- ✚ Est à l'écoute des besoins et remonte les opportunités de missions telles que des actions de formation.

Définition des opérations	70 %
---------------------------	------

- ✚ Démarrage d'un client
 - En collaboration avec l'équipe de Production, établit la relation avec le client dans l'optique de le mettre en production en procédant à la rédaction des livrables : manuel de procédure et définition du cycle de paie du client.
 - Peut participer à la rédaction du plan de production, du cahier d'exploitation en collaboration avec l'équipe chargée de l'exploitation.
 - Participe aux réunions finales avec le client et les équipes Services d'implémentation pour validation de la recette.
- ✚ Tout au long des cycles d'exploitation de la paie
 - Etablit et fait respecter le planning des réunions des instances de suivi.
 - Anime les réunions des différentes instances de suivi.

- Suit et évalue l'administration des prestations récurrentes, le suivi des résultats, la gestion et le management des services, l'édition.
- Lance le run de paie.
- Met à jour la documentation lors de l'implémentation de nouvelles fonctionnalités.
- Communique les évolutions légales et réglementaires aux clients.

Reporting	10 %
-----------	------

- ✚ Assure différentes actions de suivi commercial : Produit et communique des tableaux périodiques de suivi des prestations récurrentes, du crédit d'évolution, des indicateurs de performance, de la qualité.
- ✚ Assure différentes actions de suivi administratif : facturation, jours d'évolution et petits travaux.
- ✚ Remplit le fichier de compte rendu de ses activités effectuées mensuellement à chaque fin de mois.

Qualifications requises/compétences clés par domaine : (technique, commercial, relationnel, management)

Savoir-être :

- ✚ Sens du service client : est l'interface privilégiée du client implique d'être disponible et de donner de la visibilité au client en tant réel.
- ✚ Esprit d'équipe, entraide, partage de l'information
- ✚ Pro activité, sens de l'initiative, force de proposition fonctionnelle et technique (identifier les problèmes et proposer des solutions)
- ✚ Compréhension & adhésion aux enjeux et objectifs d'efficacité et de rentabilité économique
- ✚ Aptitude à évaluer les risques et à respecter les procédures et règlements
- ✚ Capacités de communication : capacité à établir des liens transversaux avec les partenaires tant internes qu'externes

Savoir-faire :

- ✚ Excellente capacité de rédaction (écrite et orale) et de présentation
- ✚ Forte connaissance fonctionnelle en Paie
- ✚ Facilité d'adaptation des outils et solutions informatiques multiples dans un environnement en constante évolution
- ✚ Gestion d'un outil de ticketing
- ✚ Connaissance des produits HRA appréciées

Conditions d'accès/études, parcours professionnel

- ✚ Idéalement, une expérience de plusieurs années sur un projet de Paie Droit Privé/Public en étroite relation avec les clients, pour une bonne maîtrise des méthodes et réflexes du service clients.
- ✚ Idéalement : Bac + 4/5, études de gestion de la paie et/ou systèmes d'information pour comprendre les problématiques fonctionnelles et techniques des clients et renforcer les compétences technico fonctionnelles de l'équipe Outsourcing.

Pour postuler à cette offre, merci d'envoyer votre CV à jour à jobs@hraccess.com