**Alternant Chargé de Satisfaction Client – F/H**

**Du Très Haut Débit pour toutes les entreprises, voilà notre mission !**

Covage, qui compte près de 400 collaborateurs, est un opérateur d'infrastructure de gros, spécialiste sur le marché de la fibre optique pour les entreprises. Filiale B2B du Groupe Altitude, plus de 200 opérateurs s'appuient sur ses réseaux neutres et ouverts, pour fournir des services de connectivité très haut débit et à valeur ajoutée aux entreprises et sites publics.

**Ce que nous pouvons accomplir ensemble :**

Notre entreprise est en pleine transformation, c’est dans ce contexte que vous interviendrez. Nous sommes à la recherche de nouveaux talents qui partagent notre philosophie axée sur l’innovation, la conquête, la transparence, la proximité et le partage.

Covage, c’est bien plus qu’une simple entreprise. C’est la force d’un groupe alliée à l’esprit familial et à la proximité avec nos collaborateurs. Ensemble, nous construisons un environnement où chacun se sent impliqué, stimulé et fier de faire partie d’une véritable aventure collective. Dans ce contexte, nous grandissons ensemble.

Chaque expérience enrichit notre collectif, et nous apprenons les uns des autres. Nous recherchons des personnalités engagées, prêtes à relever de nouveaux défis et à faire preuve d’audace.

Lorsque vous rejoignez Covage, vous intégrez une équipe dont la culture reposera sur la performance, la quête d’excellence et de la rigueur.

Chez nous, tous les candidats ont leur chance. Votre enthousiasme et votre volonté d’apprendre sont des atouts précieux que nous valorisons.

**Alors, envie d’apporter votre pierre à l’édifice ?**

**Vos missions :**

Au sein du pôle Relation Clients de la Direction Commerciale, vous aurez pour mission :

**Piloter l’enquête de satisfaction annuelle client et restituer l’enquête de satisfaction client globale sur la totalité des clients COVAGE**

* Actualiser l’enquête de satisfaction annuelle selon les orientations métiers et les orientations stratégiques
* Mettre en ligne l’enquête de satisfaction
* Assurer l’analyse des résultats de l’enquête
* Préparer et partager les restitutions portant sur le cycle de vie du client (commerce, production, exploitation, facturation, résiliation)
* Communiquer les résultats de l’enquête auprès des différentes directions, auprès des clients (au global)

**Assurer la la communication client autour des temps forts de mesure de la satisfaction client (zoom par client)**

* Préparer le plan de communication
* Mettre en place les différentes actions
* Communiquer auprès du TOP 20 des résultats des enquêtes Covage de façon détaillée pour chaque opérateur

**Mettre en place les enquête à chaud sur les temps forts clients**

* Sur la base du cycle de vie client, identifier les temps forts pour recueillir les retours clients : à l’issue d’un déploiement, indicent d’exploitation, réception facture, résiliation
* Construire l’enquête à chaud, la mettre en ligne en lien avec le métier concerné (production, exploitation, facturation, résiliation)
* S’assurer de l’exploitabilité des enquêtes à chaud et proposer les évolutions nécessaires si besoin
* Analyse les enquêtes à chaud trimestriellement pour déterminer les axes de progrès
* Partager les résultats et axes d’amélioration
* Suivre les actions prévues par les métiers concernés

**Analyser les irritants clients**

* Identifier, et suivre les plans d’actions associés aux irritants clients
* Analyser l’ensemble des remontées clients effectué auprès des différentes étapes du cycle de vie client
* Prioriser et déterminer les irritants majeurs selon la typologie des clients
* Mettre en place les tableaux de bord associés

**Piloter la mise en place de la Voix des Clients**

* Identifier les besoins, les attentes de nos clients pour augmenter leur satisfaction et leur intention de recommander la marque
* Mettre en place le dispositif associé
* Identifier les actions d’amélioration à mettre en place

**Animer la démarche d’amélioration continue de qualité de service Covage**

* Enrichir la démarche d’amélioration continue ( systématiser l’analyse des réclamations, …)
* S’assurer de la cohérence du dispositif d’amélioration continue et de son évolutivité
* Proposer les actions d’amélioration
* Assurer le suivi des actions prises en charge par les métiers

**Les atouts pour réussir**

Étudiant(e) en BAC +4/5 en école d'ingénieur, vous avez idéalement une première expérience professionnelle dans le domaine avec des missions similaires.

Vous êtes reconnu(e) pour votre dynamisme et votre motivation, votre rigueur, vos qualités de communicants à l'écrit comme à l'oral ainsi que votre capacité à travailler en équipe.

Vous maitrisez le pack Office (Word, Excel, Powerpoint). Vous maîtrisez les outils de gestion de projet.

La maîtrise de l'anglais est un plus.

Nous privilégions un rythme d'alternance avec de longues périodes en entreprise (ex : 1 semaine formation / 3 semaines entreprises), et d'une durée de 24 mois.

**Les + chez Covage :**

* Cadre de travail agréable au sein d’une tour flambant neuve en plein cœur de La Défense.
* Régime de travail de 37h par semaine octroyant 14 jours de RTT
* Titres restaurants
* Mutuelle d'entreprise obligatoire prise en charge par l’entreprise