

Chargé de relation consommateurs (H/F) en alternance



BTS
GPME



2 ans



POISSY (78300)



Banque et financière de
Marque

Tu es lycéen / étudiant de niveau Bac et souhaites t'orienter vers une formation et un métier de l'assistantat et la gestion ?

Isifa Plus-Values est une école située à Levallois-Perret, proche de la Porte de Champerret.

Afin de t'accompagner, plus de 1000 entreprises partenaires nous font confiance sur la région parisienne. Dans le cadre d'un **BTS Gestion de la Petite et Moyenne Entreprise** au sein de notre école, nous recherchons actuellement un(e) chargé de relation consommateur (h/f) en alternance pour une Banque et Financière de Marque partenaire.

Tes Missions :

L'alternant(e) Chargé(e) Relations Consommateurs participe au traitement des réclamations clients dans un objectif de satisfaction, de conformité réglementaire et de protection des intérêts financiers et de l'image de l'entreprise.

A ce titre, tes principales missions seront :

- Participer au traitement des réclamations clients dans un objectif de satisfaction et de protection des intérêts de l'entreprise.
- Collecter et analyser les pièces nécessaires à l'instruction des dossiers.
- Contribuer aux investigations auprès des services internes afin de comprendre les situations litigieuses.
- Rédiger des projets de réponses aux réclamations dans le respect des procédures et des règles de délégation.
- Proposer, sous supervision, des solutions amiables adaptées aux clients et à leurs représentants.
- Participer au suivi des dossiers sensibles et alerter le Responsable du Département en cas de risque juridique ou d'atteinte à l'image.
- Contribuer à la conformité des activités (réglementation bancaire, LCB-FT, éthique, secret bancaire).
- Participer à l'amélioration continue de la qualité des processus et au support des équipes internes.

Ton Profil :

- Tu débuteras un BTS GPME à la rentrée prochaine au sein de notre école ISIFA PLUS VALUES
- Tu as de l'aisance à l'écrit, avec de bonnes capacités rédactionnelles et d'analyse