Service de santé et de prévention au travail, PRESOA est une association de plus de 300 salariés situés dans le département de l'Oise et de l'Aisne,
PRESOA accompagne environ 22 000 entreprises de l'Oise et de l'Aisne (Hauts-de-France) dans la prévention des risques professionnels et assure le suivi de plus de 290 000 salariés.

PRESOA recrute dans le cadre d'un CDI :

UN/E CHARGE/E CLIENT
Poste à pourvoir dès que possible
à temps plein, en CDI, sur le département de l'Aisne (02).

MISSIONS

Dans le cadre de notre développement, nous recherchons un(e) **Chargé(e) client** pour accompagner nos adhérents et contribuer activement à leur satisfaction.
Véritable interlocuteur privilégié, vous assurez le suivi et le développement d'un portefeuille d'entreprises adhérentes. Vous les accompagnez tout au long de leur parcours, répondez à leurs besoins et les orientez vers les services les plus adaptés.
En lien étroit avec les équipes de prévention, les équipes médicales et les responsables de secteur, vous contribuez à renforcer la qualité de la relation adhérente et à promouvoir l'ensemble de nos services.

Vos principales missions

Accompagnement et suivi des adhérents
- Accueillir et accompagner les nouveaux adhérents dès leur adhésion.
- Répondre aux attentes des prospects et prendre contact avec des adhérents potentiels.
- Assurer un suivi régulier de votre portefeuille et développer une relation de confiance durable.
- Répondre aux sollicitations de premier niveau et orienter les demandes vers les interlocuteurs compétents.
- Garantir la traçabilité des échanges et le suivi des demandes dans les outils dédiés (CRM).
- Identifier les adhérents nécessitant un accompagnement renforcé.
- Participer à la gestion et au suivi des réclamations.
- Contribuer à l'amélioration continue en remontant les besoins, les dysfonctionnements et les pistes d'amélioration.

Promotion de l'offre de services
- Présenter et valoriser l'ensemble des services proposés par PRESOA.
- Accompagner les adhérents dans l'utilisation des outils numériques mis à leur disposition (portail adhérent, services en ligne, site internet, etc.).
- Informer les entreprises sur les solutions et actions susceptibles de répondre à leurs besoins.
- Participer à la promotion des événements, ateliers et actions organisés par l'association.

Identification des besoins et fidélisation
- Recueillir et analyser les attentes des adhérents afin de leur apporter des réponses adaptées.
- Réaliser des actions de suivi et de relance pour favoriser l'utilisation des services proposés.
- Participer aux enquêtes et actions de mesure de la satisfaction adhérent.
- Contribuer à la fidélisation des entreprises adhérentes.
- Identifier de nouvelles opportunités de développement de la relation adhérent.

Représentation et développement de l'activité
- Participer à la visibilité de l'association auprès des adhérents, partenaires et acteurs du territoire.
- Représenter PRESOA lors d'événements, salons, forums ou réunions professionnelles.
- Accompagner la Responsable du Pôle Développement de la Relation Adhérent dans les actions de développement et de fidélisation.

PROFIL

Issu(e) d'une formation **Bac+2** en relation client, commerce, gestion ou bénéficiant d'une expérience équivalente, vous avez le sens du service et de la satisfaction client.

À l'aise dans les échanges avec différents interlocuteurs, vous disposez d'excellentes qualités relationnelles, d'écoute et de communication. Organisé(e), rigoureux(se) et autonome, vous savez analyser les besoins afin d'apporter des réponses adaptées.

Vous maîtrisez les outils bureautiques et les logiciels de gestion de la relation client (CRM). Votre esprit d'équipe, votre réactivité et votre sens de l'initiative seront des atouts essentiels pour réussir dans ce poste. Une aisance à l'oral et dans l'animation de réunions ou d'échanges collectifs est également appréciée.

Vous vous reconnaissez ? Alors contactez-nous par email à l'adresse **talents@presoa.org** pour en savoir plus ou nous transmettre votre candidature. Poste à pourvoir dès que possible.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Rémunération : selon la convention collective et en fonction de votre expérience, vos compétences.

Avantages sociaux : mutuelle santé + prévoyance + tickets restaurant + R.T.T….
Poste basé l'Aisne (selon votre lieu d'habitation) avec déplacements sur le département de l'Aisne dans des entreprises adhérentes.

Rejoindre PRESOA, c'est intégrer un service de prévention et de santé au travail, où l'esprit d'équipe, la bienveillance et le respect s'illustrent au quotidien.