

# Responsable du service clients F/H

Angers Centre

## Pourquoi nous rejoindre ?

Parce qu'ici, on ne parle pas seulement d'assurance : on parle de confiance, d'impact et de bien-être au travail.

PME à taille humaine, Add Value Assurances est la 1ère place de courtage du marché français. Spécialistes du risque d'entreprise IARD, nous proposons une offre de services unique couvrant l'ensemble de la chaîne de valeur : aide au placement, gestion de portefeuille, gestion de sinistres, mise en conformité, digitalisation et formation.

Add Value Assurances est labellisée Great Place to Work® et ce label reflète réellement notre façon de fonctionner : exigence, bienveillance et convivialité guident nos échanges et nos décisions au quotidien. Si vous recherchez une entreprise où l'humain compte autant que la performance, vous êtes au bon endroit.

## Votre rôle

**Le Responsable du service clients pilote l'ensemble des activités opérationnelles du service.**

**Il garantit le respect des process internes, l'efficacité organisationnelle et la satisfaction client, tout en animant et développant son équipe.**

## RESPONSABILITÉS ET MISSIONS

---

### Management d'équipe et RH

- Assurer le respect de l'organisation interne RH : contrats (horaires / forfait), procédures, télétravail, absences et congés.
- Conduire le suivi individuel des collaborateurs (équipe de 7 personnes) : point mensuel avec compte-rendu, revue approfondie tous les 4 mois.
- Mettre en place un plan de développement personnel efficace pour chaque membre de l'équipe.
- Maintenir un haut niveau d'engagement des collaborateurs : motivation, cohésion d'équipe, gestion des dynamiques interpersonnelles.

### Satisfaction client

- Faire de la satisfaction client l'ADN du bureau.
- Traiter les réclamations et escalades avec réactivité, transparence et souci de préserver la confiance du client.
- Superviser la gestion des clients VIP par l'équipe, afin de créer un niveau de confiance et de satisfaction durable.
- Respect des SLA

### Analytique et reporting

- Définir et maintenir des KPI et tableaux de bord pertinents couvrant le scope global du département de bout en bout.
- Analyser et suivre le prévisionnel du chiffre d'affaires, les encaissements et impayés.
- Analyser les rapports d'activité : identifier les problèmes, les axes d'amélioration et les points de satisfaction.
- Valider par la mesure l'impact des actions et changements mis en œuvre.

### Capacité de traitement et réactivité

- Garantir la priorisation des urgences, l'absence d'accumulation de demandes non traitées ou en retard.
- Anticiper et gérer les périodes clés (ex. : renouvellements) afin de respecter les délais de traitement.
- Appliquer la stratégie de prise en charge systématique des appels téléphoniques : limiter les débordements et les appels sans réponse.

### Organisation et structuration du département, gestion et amélioration des process

- Définir les actions nécessaires à la structuration du département en assurant le suivi et la mise en œuvre.
- Coordonner les actions avec les différents services.
- Optimiser le fonctionnement opérationnel du service tout en développant la satisfaction client.
- S'assurer de la pertinence de l'ensemble des process : clarté, applicabilité, diffusion, respect et mise à jour régulière.
- Limiter au maximum les spécificités et cas particuliers non documentés.
- Produire une documentation exhaustive, utile et à jour

## PROFIL RECHERCHÉ

---

### Formation & expérience

- Formation supérieure (Bac +4/5) en gestion, management ou équivalent.
- Expérience avérée en management d'équipe opérationnelle.

### Compétences techniques

- Capacité à construire et animer des tableaux de bord et indicateurs de performance (KPI).
- Bonne maîtrise des outils digitaux, Excel et CRM.
- Bon niveau d'anglais.
- Connaissance du secteur assurantiel obligatoire (IARD est un +).

### Compétences comportementales (soft skills)

- Leadership naturel et sens du collectif.
- Rigueur organisationnelle et culture du résultat.
- Excellent sens du service, de la communication et de l'écoute.
- Réactivité et gestion efficace des situations de crise.
- Orientation client forte.

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

---

- CDI.
- Date de début : octobre 2026.
- RTT.
- Télétravail ponctuel.

### Avantages

- Mutuelle AXA famille (prise en charge à 70%).
- Prévoyance + PER (prise en charge à 70%).
- Tickets restaurants.
- Participation à l'abonnement sportif.
- Un bureau central et une vraie culture d'équipe.

## PROCESSUS DE RECRUTEMENT

---

En trois étapes, pour apprendre à se connaître davantage :

- Phase de test avec une épreuve issue du GMAT (partie « résolution de problèmes et arithmétique » - 40') + un cas pratique à l'écrit (questions ouvertes), dans nos locaux.

En fonction des résultats à ces deux épreuves, vous pourrez être recontacté pour :

- Entretien avec le futur N+1 (envoi d'un test de personnalité en amont).
- Entretien final avec Benoit (Président) et Sandrine (DRH).