

## Gestionnaire Relation Client Back Office – CDI (H/F)

Vous souhaitez évoluer dans un environnement dynamique alliant convivialité et innovation ? Le Groupe Identicar a construit un modèle de management alternatif basé sur une collaboration étroite entre l'ensemble des équipes et un fort engagement de chacun dans les projets moteurs pour le développement de l'entreprise.

Leader sur son marché, le Groupe Identicar conçoit une gamme de services mêlant protection du véhicule, accompagnement du conducteur et technologie connectée, commercialisée à 100% par les concessionnaires auto et moto sur le territoire français. Composé de 800 000 clients actifs, le portefeuille d'adhérents du groupe connaît une croissance continue de 15% depuis 5 ans grâce à l'augmentation du volume d'adhésions et de renouvellement. En 2017, le chiffre d'affaires du groupe était de 68 millions d'euros.

- **Missions :**

Au sein de l'équipe Back Office Assistance et Indemnisation, vous êtes chargé(e) de répondre aux demandes écrites de nos membres et partenaires (e-mail, courrier, fax et autres médias froids) et d'assurer un suivi auprès de l'émetteur de la demande (en utilisant le canal le plus approprié).

Détail des missions :

- Instruire les demandes d'indemnisations de nos membres et partenaires, en effectuant les demandes et relances de justificatifs dans le respect de nos processus
- Mettre en œuvre les demandes d'assistances (véhicule de remplacement, remorquage, ...)
- Envoyer les accords de prise en charge de sinistres aux différents partenaires
- Répondre à toute demande d'informations suite à la survenance d'un sinistre

- **Profils et aptitudes des candidat(e)s**

Vous aimez le métier de la relation client et apporter la meilleure réponse possible quel que soit le type de demande est une vocation pour vous !

Vous êtes attentif à la qualité rédactionnelle et savez adapter votre communication à votre interlocuteur, être rassurant(e) et lui donner des signes de reconnaissance. Vous êtes reconnu(e) pour votre vivacité d'esprit, vos facultés de synthèse et d'analyse.

Vous avez la capacité à considérer la demande du client comme celle venant d'un proche et arrivez à créer du lien à l'écrit.

- **Compétences clés :**

- Excellente expression écrite
- Maîtrise des outils bureautiques (Outlook, Excel, Word)
- Analyse du besoin du client

- **Vous aimez :**

- Rendre service et imaginer des solutions pour vos clients
- Être autonome et proactif
- Travailler dans une ambiance conviviale

- **Informations complémentaires**

**Formation** : Bac à Bac +2

**Expérience** : expérience souhaitée d'un an au moins sur un poste en Relation Client Back Office.

**Type de poste** : CDI – 35 heures (amplitude horaire de 9h à 18h du lundi au vendredi)

**Rémunération annuelle** : 24.000€ de fixe + 2.400€ de variable

**Avantages** : mutuelle, tickets restaurant, Comité d'Entreprise, participation

**Coordonnées du contact**

Mathilda Faris-Crespo – Chargée des RH

[drh.recrutement@identicar.fr](mailto:drh.recrutement@identicar.fr)

Groupe Identicar - 144 Avenue Roger Salengro - 92370 Chaville

[www.identicar.com](http://www.identicar.com)