

Chargé de clientèle (H/F)

Arval, filiale de BNP Paribas spécialiste de la Location Longue Durée (LLD) de véhicules, propose aux entreprises des solutions dédiées visant à optimiser la mobilité de leurs collaborateurs et à externaliser les risques liés à la gestion de leurs flottes automobiles. Conseil d'expert et qualité de services constituent les fondements de la promesse de marque d'Arval.

La flotte d'Arval s'élève à 1 000 000 de véhicules loués dans le monde. Arval est un membre fondateur de l'Alliance Element Arval, l'alliance la plus durable de l'industrie de la location de véhicules d'entreprise, et leader mondial avec 3 millions de véhicules dans 50 pays. Au sein de BNP Paribas, Arval est intégré au domaine d'activité Domestic Markets.

Description du poste

En charge d'un portefeuille clients vous avez pour principale mission d'accompagner et satisfaire les demandes de nos clients ayant souscrits à un de nos services.

Nos postes de Chargé(e) de clientèle au sein d'ARVAL se divisent en 3 axes stratégiques :

- Le service aux conducteurs
- La livraison et restitution des véhicules
- L'après-vente

Ces trois axes permettent de cibler au mieux les besoins de nos clients.

Vos missions :

Dans le cadre du portefeuille clients qui vous est confié et sous la responsabilité de votre chef d'équipe, en tant que chargé(e) de clientèle, vous :

- Assurez un suivi et un accompagnement des clients pour l'ouverture des dossiers,
- Organisez et suivez la livraison des commandes,
- Assurez l'interface avec les différents partenaires : les experts, les garages, les compagnies et les courtiers
- Assurez la facturation des différentes prestations : livraisons/restitutions, fin de contrats, amendes, maintenance
- Traitez les réclamations clients
- Assurer et Envoyer les Reporting à destination de ses clients et/ou de la hiérarchie
- Participer activement à la revue d'équipe et aux points quotidiens

Apports du poste

Vous développez votre sens du service client ainsi que votre capacité à communiquer en collaborant au quotidien avec les différentes directions de l'entreprise.

A travers les missions qui vous sont confiées, vous acquérez une vision d'ensemble des différents postes de l'entreprise, que ce soit Arval Moyenne Durée ou Arval France (apporteurs Arval LLD, assurance Greenval, services aux conducteurs Arval LLD, facturation Arval LLD, ...)

Evolutions possibles

Après ce poste réussi les perspectives d'évolutions sont multiples, que ce soit au sein d'une fonction commerciale, en gestion de la relation qu'en traitement d'opérations au sein d'Arval ou du groupe BNP Paribas.

Profil

Titulaire d'un Bac +2/3 en commerce, gestion, droit ou administration, vous avez une expérience d'un an minimum en gestion de la relation client (stage ou alternance compris).

Vous maîtrisez le Pack Office.

Vous êtes reconnu(e) pour votre rigueur et votre sens de l'organisation. Votre capacité à communiquer et votre orientation client alliées à votre capacité à collaborer vous permettront d'évoluer sur ce poste.

Compétences comportementales requises pour le poste

- Etre orienté client
- Capacité d'organisation
- Capacité d'adaptation
- Rigueur et précision
- Capacité à collaborer