



Go Further

FORD France recherche Coordinateur Expérience Client

MISSIONS

Entreprise

Ford Motor Company est l'un des principaux constructeurs automobiles sur les six continents. Ford Europe est chargé de la production, de la vente et de l'entretien des véhicules de la marque Ford dont le siège social France est situé à Nanterre (92).

Poste et missions

Rattaché au siège de Nanterre, nous recherchons un/une coordinateur(trice) expérience client ayant pour missions :

Enquêtes CX et Reporting

- Maîtriser les outils et indicateurs de mesure et d'analyse de l'expérience client selon le canal de contact :
- Gérer le programme d'enquête constructeur Optique Client (CVP),
- Répondre aux questions des utilisateurs sur l'enquête constructeur Optique Client
- Aider à la définition de objectifs de satisfaction client pour les concessionnaires,
- Suivre les résultats de satisfaction client de Ford France, identifier les points forts et axes d'amélioration
- Gérer le reporting des résultats CX à destination des concessionnaires, tel que La League Table (classement sur les indicateurs clefs de performance CX)
- Gérer les changements apportés à l'outil de mesure, tels que le passage de CVP à Medallia
- Gérer les outils de pilotage des objectifs CX mis à disposition des Chefs de Région, tels que la création et mise à jour de tableaux de bord VP / VU Ventes et Services, Scorecard de performance CX par concessionnaire, ...
- Cadre et réalise des études ad-hoc avec des prestataires extérieurs, et participe activement au processus de sélection de ces prestataires
- Suivre la performance de Ford dans les enquêtes de benchmark sur l'expérience client (NCBS, NVBS, Forrester, ...)

Analyses CX et Bonnes pratiques

- Développer des plans d'amélioration et coordonner leurs mises en place, avec les équipes commerciales
- Analyser les résultats des enquêtes de satisfaction, présenter les résultats et définir les actions d'amélioration avec les différentes équipes commerciales
- Réaliser les rapports d'analyse sur les sujets de satisfaction clients (perception clients Vente / Service, performance des concessionnaires, qualité de service, ...), et les présenter à l'équipe de Direction
- Faciliter l'identification et le partage des bonnes pratiques entre les concessionnaires

Définition et mise en place de plans d'actions CX

- Assurer la coordination auprès de la direction de Ford France pour prioriser les points d'amélioration et définir les plans d'actions à mettre en place
- Développer et gérer les analyses pour aider les concessionnaires à définir les axes d'amélioration de l'expérience client
- Contribue, avec les responsables fonctionnels, à la définition d'actions d'amélioration de l'expérience client et à leur mise en place par les concessionnaires. Des déplacements en concession sont à prévoir.
- Gérer le processus d'Alertes Clients Manage pour VP et VU, en Vente et Service :
 - Remontée et suivi hebdomadaires des alertes clients,
 - S'assurer, auprès des équipes commerciales, que les alertes sont gérées et fermées,
 - Contribue à la publication hebdomadaire d'un tableau de bord sur les alertes clients,
 - Participe à l'amélioration du processus, lorsque nécessaire
- Contribue à la communication / diffusion des résultats CX et nouvelles initiatives CX auprès du réseau

SI VOUS AVEZ

Profil

- Intérêt et connaissance du marché automobile
- Maîtrise du pack MS office
- Maîtrise de l'anglais impératif
- Première expérience de l'automobile chez un constructeur, prestataire automobile ou réseau

- Capacité à gérer des projets en toute autonomie (objectifs, cahier des charges, planning de mise en place)

- Courage/ténacité/Exigence : savoir défendre ses positions. Capacité à maîtriser un nombre important de sujets. Volonté et exigence pour atteindre les objectifs fixés.
- Organisation/autonomie : Savoir gérer et intégrer une quantité d'informations importante et gérer ses priorités afin de respecter les délais impartis
- Sens commercial/relationnel: Savoir s'adapter et se rendre disponible à des interlocuteurs pour atteindre et dépasser les objectifs fixés.

- Force de propositions et leadership
- Sens du client : Mise en place d'actions qui permettent de répondre à l'attente client (particulier/professionnel).
- Fédérateur : capacité à fédérer les équipes d'une concession sur des objectifs communs et développer autant que possible le « travailler ensemble dans une même dynamique et un objectif commun
- Accompagner le changement

- Mobilité France un plus pour une évolution future au sein des équipes Fields (animation de réseau)

Lieu : Nanterre

Type de contrat : CDI

Début : Dès que possible

N'hésitez plus, contactez nous !
REF : FMC/CX/2022

FMC Automobiles SAS
Direction Ressources Humaines
Axe Seine - Longitude
1 rue du 1^{er} Mai
92752 NANTERRE Cedex

mail : jobfmc@ford.com