

## **Annnonce « Responsable du service client »**

La Fédération Française des Véhicules d'Époque (FFVE) est une association reconnue d'utilité publique fondée en 1967 qui a pour but d'encourager, de coordonner et de développer en France la conservation, l'utilisation et la collection de tout véhicule d'époque, quelle qu'en soit la nature. Dans un écosystème de passionnés de la voiture ancienne, elle regroupe aujourd'hui 1000 clubs adhérents, 500 professionnels du véhicule ancien, 45 musées et représente plus de 400.000 collectionneurs.

Au siège de Boulogne Billancourt, une équipe a la charge :

- de l'étude de demandes d'attestations d'authenticité et de conformité permettant aux collectionneurs d'obtenir une carte grise de collection.
- De répondre aux questions de collectionneurs sur divers sujets autour de la carte grise de collection.

Dans le cadre d'un départ, la FFVE recrute le (la) responsable de cette équipe chargée de la délivrance des attestations et du service client.

Rapportant au directeur général, vos principales missions seront les suivantes :

- Manager une équipe de 5 à 6 personnes et est responsable de la performance collective du service dans le respect des règles et délais fixés par la direction
- Suivre les KPI dans un souci d'optimisation permanent
- Analyser les process existants et proposer des axes d'amélioration
- Apporter son support et son expertise auprès de ses collaborateurs
- Etre l'interlocuteur (trice) de notre ministère de tutelle pour traiter et débloquer des dossiers perçus comme incohérents
- Participer à la gestion opérationnelle quotidienne : demande d'information client / collectionneurs, suivi des dossiers, litiges, coordination inter-services

### **Profil recherché :**

- De formation supérieure, ayant une expérience de management de 5 ans minimum dans un service client
- Maîtrise des outils informatique : pack office Microsoft (Excel, Word), Zendesk ou Zohodesk
- Autres aptitudes requises : rigueur, polyvalence, sens de l'organisation, manager une équipe.

Le (la) titulaire du poste sera en liaison avec les autres services et les bénévoles de l'association. Sa capacité à communiquer à l'oral et à l'écrit, sa disponibilité et son sens du service sont donc indispensables pour assurer efficacement ses missions dans le cadre d'un travail d'équipe. Enfin, le poste requiert naturellement le strict respect de la confidentialité au regard des informations et données traitées dans ce service.

**Contact : Loïc DUVAL [loic.duval@ffve.org](mailto:loic.duval@ffve.org)**