

Métier

RESP EXPERIENCE CLIENT SATISFACTION ET QTE

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE QUALITE OPERATIONNELLE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CONFORMITE DISPOSITIFS QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANALYSTE QUALITE DE SERVICE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE SATISFACTION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR QUALITE PROJETS ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT ET QUALITE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.A \(H/F\)](#)

A compétences proches

- [RESPONSABLE ORGANISATIONS ET PROCESS](#)
- [CHEF DE PROJET](#)

Vers une nouvelle orientation

- [DIRECTEUR D'ENTITES OPERATIONNELLES](#)
- [RESPONSABLE DE PRODUCTION TRAITEMENT](#)

Raisons d'être

Porteur des objectifs de Qualité et de Satisfaction Client, **le Métier Responsable de la Qualité Satisfaction Client** est structuré en soutien des établissements, au service des clients pour garantir les promesses client et la réussite de l'expérience client, en déployant le Système de Management de la Qualité et en appliquant ses dispositifs conformément aux standards managériaux du système d'Excellence

Missions

Garantir les objectifs de Qualité et de Satisfaction client

Conduire l'analyse, la détection des causes et le traitement des écarts, déclencher les alertes et la mise en place de mesures conservatoires pour la protection du client

Garantir les engagements et les promesses client y compris lors des périodes de pic d'activité (peak periode) ou lors d'évènements majeurs

Accompagner la mise en place du Contrat d'Expérience Client

Garantir à tous les niveaux une expérience client réussie en s'assurant de la réussite des promesses client, en appui des établissements

Superviser, mesurer et valider le traitement des problèmes signalés lors des contacts client ou issus des réclamations

Garantir les exigences client dans les relations avec les fournisseurs et les partenaires internes

Assurer le déploiement du Système de Management de la Qualité et de ses dispositifs

Piloter la mise en œuvre du SMQ et les dispositifs associés, dans chaque établissement ; accompagner le DE et son CODIR à chaque niveau de maturité du carnet de bord SMQ

Sécuriser les offres, les produits et services, ainsi que tous les projets d'organisation par les revues de jalons, en garantissant la conformité et l'efficacité du processus pour une expérience client réussie

Décider du « go / no » à chaque étape des revues de jalon et piloter les mesures de protection du client

Diffuser la culture Qualité et la culture Client, culture de Service dans les établissements

- Accompagner les managers dans l'appropriation du SMQ, des standards qualité, du contrat d'expérience client et de SCORE

- Communiquer sur les résultats, les méthodes, les dispositifs et les attitudes ; effectuer régulièrement des visites terrain et participer ou animer des événements qualité

- Garantir l'amélioration des standards par l'identification, le partage et la mise en œuvre des bonnes pratiques et des bons gestes

Environnement de travail

DEX Courrier

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- □
Services-Courrier-Colis
- □
Bgnp reseau
- Bgnp numerique
- □
Groupe - siege
- □
Banque postale

Effectif du métier

De 100 à 249