



Nous

**RECRUTONS !**



Chambre  
de **Métiers**  
et de l'**Artisanat**  
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ

## Un conseiller relation clients (H/F)



**CDD**

1 an à temps plein



**Dijon - 21**



**2072 € brut**  
**A négocier**

**Et si vous rejoigniez une structure régionale engagée aux côtés des artisans d'aujourd'hui et de demain ?**

Administrée par des artisans élus, la CMA Bourgogne Franche Comté soutient les entreprises artisanales à chaque étape de leur parcours et valorise l'artisanat dans l'économie locale et régionale.

### **Le poste**

Rattaché(e) à la Direction régionale du Développement (DRD) et placé(e) sous l'autorité du Responsable de la plateforme relation clients, le Conseiller Relation Clients (H/F) est un interlocuteur privilégié entre les publics (stagiaires, candidats, apprentis, artisans, entreprises) et l'ensemble des services de la CMA BFC (CMA et CMA Formation).

Il assure une information de premier niveau sur les domaines suivants :

- développement économique,
- formalités,
- apprentissage,
- formation professionnelle...

En véritable ambassadeur du parcours client, le conseiller contribue à la promotion des services de la CMA BFC et garantit un niveau de service optimal.

### **Les missions**

- **Accueillir, informer et conseiller les clients et prospects (particuliers, entreprises, porteurs de projets), et promouvoir l'offre de services, principalement par téléphone et par courriel ;**
- **Identifier les besoins des entreprises et de leurs dirigeants ;**
- **Informer les usagers sur la création ou la reprise d'entreprise (réglementation, formalités liées à la vie de l'entreprise) ;**
- **Orienter les entreprises et candidats vers les équipes dédiées afin d'affiner leurs projets ;**
- **Mener des campagnes d'appels sortants pour soutenir et promouvoir les prestations de la CMA et de CMA Formation ;**
- **Planifier des rendez-vous qualifiés pour les conseillers et les commerciaux, en lien avec les différentes activités et les priorités commerciales en vigueur ;**
- **Réaliser des tâches de back-office : vérification, saisie, mise à jour et fiabilisation des données sur les outils mutualisés (Sizam, Pyramide).**

Le poste est basé à Dijon et peut nécessiter des remplacements ponctuels sur l'ensemble du territoire BFC.

## Le profil recherché

Bac + 2 ou Formation de niveau III, complétée par une expérience confirmée dans ces domaines d'activité ou des domaines connexes.

Vous justifiez d'un sens aigu du contact (multicanal) et du service client.

Vous avez la capacité à comprendre les besoins et les priorités des clients tout en répondant à leurs attentes.

Vous savez hiérarchiser les urgences et prioriser vos tâches.

Vous êtes dynamique et détenez des qualités de rigueur et d'organisation.

Vous faites preuve de polyvalence et avez une excellente capacité d'adaptation, d'apprentissage, de compréhension et de mémorisation des informations multiples sur des sujets variés.

Vous détenez une bonne qualité d'écoute, d'analyse, de reformulation et aimez le travail en équipe.

Une connaissance de l'environnement des entreprises artisanales serait un plus.

## Les avantages

13ème mois

RTT

Mutuelle et prévoyance

Horaires variables

## Dijon : un site CMA au cœur de la métropole bourguignonne

Situé au sein de la capitale régionale, le site de Dijon bénéficie d'un environnement dynamique, au contact direct des entreprises et des acteurs économiques.

Il offre un cadre de travail structurant, tourné vers l'accompagnement des artisans, le développement économique et la réussite des jeunes en formation.



La CMA BFC est une structure handi-bienveillante qui favorise l'inclusion des travailleurs handicapés.

**Prêt(e) à rejoindre l'équipe ?**

**Envoyez lettre de motivation et CV à**

[recrutement@artisanat-bfc.fr](mailto:recrutement@artisanat-bfc.fr)