

Nous recrutons !



Consultant International Etudes Expérience Client (F/H) - CDI -

TOPO Research est un cabinet d'études marketing spécialisé dans la mesure et l'animation de l'expérience client dans les réseaux de distribution. Nous sommes à l'écoute de la voix du client (enquêtes satisfaction, feedback spontané...) et observons la qualité de service délivrée en point de vente (client mystère, audits...).

Notre objectif : mesurer, communiquer et accompagner nos enseignes à entrer, avec toute leurs équipes, dans une dynamique de progrès.

Nous recherchons aujourd'hui, pour accompagner son directeur de clientèle, **un(e) Consultant(e) International(e) Etudes Expérience Client.**

Description du poste

Gérer le portefeuille existant

Vous avez pour mission la gestion de la relation commerciale d'un **portefeuille de marques et de réseaux, en France et à l'international**. Vous serez amené à intervenir auprès d'interlocuteurs de haut niveau, au siège de nos clients et prospects.

- Animer et garantir la satisfaction des clients en charge en binôme avec un chef de projet études,
- S'impliquer sur la conception & l'évolution des projets,
- Garantir la qualité des livrables aux clients en coordination avec les équipes internes (études, terrain, informatique...)
- Accompagner les responsables d'études sur certains moments clés du projet
- Détecter de nouvelles opportunités pour faire progresser le client & développer notre CA
- Informer régulièrement sur les nouvelles offres de PRESENCE
- Anticiper & assurer le renouvellement des commandes
- Suivre les budgets (facturation, rentabilité du projet...)

Assurer le développement commercial

En vous appuyant sur notre expertise et notre réputation auprès des différentes marques, vous proposerez nos solutions d'études **en prospectant directement des entreprises cibles** sur l'Europe ou **en répondant à des appels d'offres**.

- Prospecter et assurer le développement des secteurs d'activité en charge,
- Identifier des opportunités de business,
- Mener une veille permanente sur les secteurs d'activités en charge,

- Ecouter & comprendre les enjeux du client,
- Connaître et vendre l'expertise PRESENCE en maîtrisant les méthodologies d'études,
- Rédiger les propositions commerciales,
- Etablir un budget,
- Mener les soutenances,
- Participer aux négociations commerciales
- Conclure les commandes et contrats

Vos clés de réussite

- Diplômé(e) de l'enseignement supérieur (Bac +4/5), vous avez une expérience commerciale ou marketing, en agence ou en enseigne, de 2-5 ans minimum :
 - Soit dans les secteurs concernés : automobile, téléphonie, GSA
 - Soit dans le secteur des services de prestations intellectuelles sur des cycles de vente moyen terme (agence marketing, digital...)
- Une connaissance et maîtrise des mesures de l'Expérience Client (Mystery shopping, NPS, satisfaction client...) serait idéale.
- Vous justifiez d'une Compétence professionnelle complète en Anglais, tant à l'écrit qu'à l'oral (tests obligatoires). Une langue supplémentaire comme l'allemand ou l'italien, peut être un réel atout.
- Autonome, vous êtes reconnu(e) pour votre forte capacité d'écoute et vos excellentes communications interpersonnelles tant avec les clients qu'avec les équipes internes. Vous êtes à l'aise avec les chiffres, et vous avez également un bon esprit de synthèse et de réelles capacités rédactionnelles en Français et en Anglais.
- Votre curiosité, votre créativité, votre compréhension de la problématique vous amènent à imaginer des solutions sur mesure et innovantes, séduisant vos clients et prospects.
- Construire un projet, le présenter et convaincre votre auditoire est pour vous une réelle source de motivation. Vous avez une forte capacité de travail et par-dessus tout, vous avez le sens du client !
- Vous êtes très à l'aise avec Excel, Powerpoint, Teams et LinkedIn, et vous avez un intérêt pour le Commerce Digital.

Informations complémentaires

- Salaire proposé selon expérience : fixe + variable non-plafonné.
- Téléphone mobile, PC portable
- Tickets Restaurant
- Mutuelle Santé Groupe, Avantages CSE
- RTT, télétravail 1 jour par semaine + 10J télétravail flottant
- Remboursement de 50% du titre de transport
- Prise de poste immédiate pour un CDI basé à Villeneuve d'Ascq (Lille)

L'aventure vous tente ?

Pour nous rejoindre, merci d'envoyer votre candidature incluant lettre de motivation, CV et prétentions salariales, à l'adresse mail :
recrutement@presence.fr