

008

IDENTIFICATION DU POSTE/GENERALITES		
Fonction	Chef de Département Opération Client Orange Energies	
Direction	Orange Energies	
Département	Opération Client	
Service		
Position dans l'organigramme	Hiérarchique N+1	Directeur Orange Energies

OBJECTIF DU POSTE (MISSION)
Assurer le pilotage global des opérations client d'Orange Energies, depuis l'installation des équipements jusqu'au service après-vente, en garantissant une expérience client optimale, l'efficacité de la gestion des créances clients. Définir et mettre en œuvre les stratégies visant à améliorer les performances de recouvrement, réduire les impayés, renforcer la satisfaction et la fidélisation des clients.

ACTIVITES/TÂCHES A ACCOMPLIR	
<u>Activité 1</u> Gestion des installations	- Planifier et superviser les activités d'installation des équipements solaires. - Garantir le respect des délais, de la qualité et des normes de sécurité. - Assurer la disponibilité des ressources humaines et matérielles. - Piloter les partenaires d'installation et les sous-traitants. - Suivre les indicateurs de productivité et de qualité des installations.
<u>Activité 2</u> Gestion du Service Après-Vente (SAV)	- Superviser le traitement des réclamations et incidents techniques. - Veiller au respect des SLA (Service Level Agreements). - Réduire les délais de résolution des incidents. - Mettre en place des actions d'amélioration continue de la satisfaction client.
<u>Activité 3</u> Gestion des créances clients	- Superviser la facturation et le suivi des paiements. - Contrôler la cohérence des données financières clients. - Analyser les créances et les risques financiers. - Assurer la production des rapport financiers et opérationnels. - Collaborer avec les équipes Finance et Commerciales.
<u>Activité 4</u> Pilotage du recouvrement	- Définir et exécuter la stratégie de recouvrement. - Superviser les relances préventives et curatives. - Réduire le taux d'impayés et les créances en souffrance. - Suivre les indicateurs de performance du recouvrement. - Gérer les dossiers sensibles et les négociations complexes avec les clients.
<u>Activité 5</u> Expérience client	- Garantir un parcours client fluide de bout en bout. - Analyser les indicateurs de satisfaction (NPS/, CSAT/ Customer Satisfaction Score). - Mettre en œuvre les plans d'amélioration de l'expérience client. - Assurer la gestion proactive des escalades clients.
<u>Activité 6</u> Management et gouvernance	- Encadrer, développer et évaluer les équipes. - Définir les objectifs individuels et collectifs. - Organiser les réunions de performance. - Assurer le respect des procédures internes et des politiques Orange. - Contribuer aux projets transverses de transformation.

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPIs)	
Installation	- Taux d'installation dans les délais - Nombre d'installations réalisées
SAV	- Temps moyen de résolution - Taux de résolution au premier contact - Nombre de tickets ouverts/fermés
Finance & Recouvrement	Taux d'encaissement

008

	- Taux d'impayés - Montant des créances échues
Expérience client	- NPS - CSAT - Taux de réclamations - Taux de rétention client

RELATIONS FONCTIONNELLES	
Internes	Toutes les directions
Externes	- Clients - Partenaires d'installation et maintenance - Partenaires et fournisseurs Orange - Force de vente - Orange Middle East and Africa

COMPETENCES	
Savoirs	- Gestion des opérations terrain. - Finance et recouvrement. - Bonne connaissance des outils informatiques et de la gestion des bases de données - Bonne connaissance du français, de l'anglais et des langues locales - Analyse de données et reporting. - Maîtrise d'Excel et outils de reporting.
Savoir-Etre	- Créativité/sens de l'innovation - Leadership - Esprit d'équipe - Dynamisme et réactivité - Rigueur/fiabilité - Sens de l'organisation - Sens du relationnel

AIRE DE MOBILITE	
Poste précédent	
Evolution(s) possible(s)	