

# Alternance Chef de projet Expérience Client F/H f/h

Auvergne-Rhône-Alpes • Référence 2025-197050

2025-197050

## Date de modification

05/06/2025

## Contrat

ALT

## Niveau d'études

Bac+3

## Département

Puy-de-Dôme - 63

## Ville

Clermont-Ferrand

## Entité

La Poste Groupe change, nos métiers évoluent. Etre toujours au plus près des Français, développer la confiance dans le numérique et être acteur de la transformation écologique, c'est aussi le sens de notre métier. Rejoindre La Poste Groupe, c'est rejoindre une entreprise responsable, riche de ses 232 000 collaborateurs ! Pour l'égalité des chances, La Poste fait vivre la diversité. Nos postes sont ouverts à toutes et à tous. Vous aussi, engagez-vous à nos côtés pour donner du sens à votre métier. Vous voulez faire de la finance différemment ? La Banque Postale œuvre pour l'intérêt général, chaque jour, au plus proche de ses clients en envisageant la finance autrement : plus juste, plus responsable, plus citoyenne. Également attentive à ses collaborateurs, elle s'engage en faveur de la diversité et de l'égalité des chances pour donner accès à tous ses métiers sans discrimination. Venez contribuer à bâtir l'acteur bancaire de référence de demain.

## Filière Métier

Qualité

## Mission

### Collecter et analyser les indicateurs d'Expérience Client

- Collecter les résultats et indicateurs « qualité perçue » et « qualité servie » pertinents au regard de son périmètre
- Identifier les écarts et analyser les causes racines de façon approfondie

## **Soutenir les plans d'action Expérience Client**

- L'excellence opérationnelle  
Accompagner l'ancrage de la démarche d'amélioration continue de La Banque Postale
  - Formation Yellow Belt si possible
  - Participer à l'accompagnement des managers opérationnels sur le suivi des écarts et la construction de plans d'actions correctifs avec leurs équipes
  - Apporter un appui méthodologique lors la mise en œuvre des plans d'actions correctifs Expérience Client

## **Participer activement au développement de la Culture Client**

- L'excellence relationnelle :  
Participer au développement d'une culture client forte, une connaissance du client approfondie, de parcours relationnels simples et fluides pour viser l'expérience mémorable.
  - Mise en main, appui soutien aux équipes et suivi de la zone de chalandise
  - Proposer des démarches d'animation, d'innovation et de partage de bonnes pratiques Expérience Client au sein des équipes, de son équipe, de sa filière et plus globalement de son entité

## **Participer à la Synergie Réseau**

- Analyse de la qualité des dossiers transmis sur la zone de chalandise, synthèse mensuelle et cumulée
- Partage et communication des résultats auprès des différents acteurs pour améliorer la qualité des parcours

, editeur\_offres

## **Profil**

**Compétences requises** : excellentes capacités rédactionnelles et aisance avec les outils numériques

**Qualités requises** : qualités relationnelles / créativité / autonomie / sens du collectif / sens de la coopération

, editeur\_offres

## **Formation et expérience**

Contrat d'apprentissage 24 mois master 1

, editeur\_offres