

# Alternance Expert opérationnel de la relation client F/H f/h

Outre-Mer • Référence 2025-199015

2025-199015

## Date de modification

06/18/2025

## Contrat

ALT

## Niveau d'études

Bac+3

## Département

Mayotte - 976

## Ville

Mamoudzou

## 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.

## Filière Métier

Commercial

## Mission

Vous souhaitez développer une expertise dans la relation client et acquérir des compétences clés en gestion et optimisation de l'expérience client ?

Rejoignez La Poste dans le cadre d'une alternance professionnalisante de **24 mois** et formez-vous au métier **d'Expert Opérationnel de la Relation Client**, au cœur de l'excellence de service et de la satisfaction client.

### Vos missions :

#### **1. Excellence de la relation client :**

- Garantir la réussite de la promesse client en anticipant les besoins et en traitant les écarts opérationnels.
- Participer activement à l'amélioration du Net Promoter Score (NPS).
- Assurer un lien constant avec les clients via un suivi réactif des réclamations et le déclenchement d'actions correctives.

## 2. Pilotage et supervision des services :

- Planifier et superviser les opérations (disponibilité du matériel, volumes, organisation).
- Coordonner les équipes pour assurer une exécution fluide des services (locaux, régionaux, nationaux).
- Utiliser les outils SI Collecte et Distribution pour un pilotage optimal.

## 3. Réactivité et gestion des écarts :

- Alerter en cas d'anomalie ou de risque.
- Proposer et activer des solutions d'ajustement en lien avec les responsables (RESC/RE/Rop).
- Mobiliser les interlocuteurs adéquats pour garantir la qualité de service.

## 4. Amélioration continue et santé sécurité :

- Encourager les bonnes pratiques sur le terrain et partager les retours d'expérience.
- Contrôler la qualité des opérations (flashages, préparation colis,

, editeur\_offres

Temps de travail hebdomadaire : 35 heures

## Profil

### Votre profil :

- Titulaire d'un Bac+3 minimum (obligatoire).
- Âgé(e) de moins de 30 ans à la signature du contrat (contrat d'apprentissage).
- Dynamique, avec une énergie communicative et une attitude proactive.
- Rigoureux(se), pour garantir un accompagnement client irréprochable et respecter les processus.
- Organisé(e), capable de gérer plusieurs projets simultanément avec méthode.

**Date de rentrée : SEPTEMBRE 2025**

, editeur\_offres

## Formation et expérience

### Pourquoi choisir La Poste pour votre alternance ?

- **Intégrez ISCOD** et préparez un **Mastere Management de la relation client et du marketing commercial (niveau Bac+5)**
- Profitez de nombreux avantages sociaux  
Une offre sociale complète (vacances, loisirs, restauration, aides au logement)
- Jusqu'à 6 semaines de congés payés par an (proratisées dès votre intégration).
- Rejoignez une entreprise engagée, reconnue pour sa responsabilité sociale (n°1 mondiale en RSE).

, editeur\_offres