

Responsable Expérience Client / Parties prenantes

CDI, cadre, rattaché à la Direction Juridique, Conformité et Marketing Produit.

Activités principales

1. Identification des leviers d'expérience différenciante

- Analyser les parcours clients et courtiers pour détecter les points de friction et opportunités d'amélioration ;
- Réaliser des benchmarks sectoriels et intersectoriels pour identifier les meilleures pratiques ;
- Mener des études qualitatives et quantitatives (enquêtes de satisfaction, NPS, panels utilisateurs, analyses de verbatims) ;
- Collaborer avec les équipes commerciales et digitales pour recueillir les retours terrain.

2. Définition et mise en place d'initiatives d'amélioration

- Concevoir et proposer des parcours fluides et optimisés pour les courtiers et les clients finaux et chaque partie prenante ;
- Contribuer à l'amélioration des offres et services en intégrant une approche customer-centric ;
- Travailler en synergie avec les équipes Digital, Relation Client et Commerciales pour garantir la cohérence des actions ;
- Accompagner la transformation digitale de l'expérience client (optimisation des extranets, espaces clients, outils de selfcare, etc.).

3. Suivi et analyse des KPIs d'expérience client

- Définir et mettre en oeuvre les indicateurs clés de performance : NPS, CES, CSAT, taux de rétention, taux de satisfaction courtiers, etc... ;
- Mettre en place des tableaux de bord et assurer un suivi régulier de l'impact des actions mises en oeuvre ;
- Proposer des ajustements et nouvelles initiatives en fonction des retours et performances ;
- Mener une analyse de second niveau du suivi des parcours mis en place et de leur amélioration continue.

4. Animation d'une culture de l'expérience client

- Sensibiliser les équipes internes à l'importance de l'expérience client et des parcours fluides ;
- Animer des ateliers collaboratifs et un réseau d'ambassadeurs internes ;
- Piloter et diffuser les bonnes pratiques au sein de l'organisation.

Profil souhaité

BAC+5, école de commerce, université – spécialisation en marketing, expérience client, relation client, digital ou management de l'innovation.

5 à 10 ans d'expérience en marketing, expérience client ou relation client. Expérience dans le secteur de l'assurance appréciée, mais ouverture à d'autres secteurs avancés en expérience client (e-commerce, retail, fintech, hôtellerie, luxe, services).

Rémunération

Package de rémunération incluant :

- Marque employeur innovante
- Intéressement
- Participation
- Tickets restaurants de 11 € (prise en charge employeur 6,60 €)
- Prise en charge à 50% des titres de transport en commun
- Mutuelle d'entreprise et surcomplémentaire santé
- Télétravail en accord avec le management
- Rémunération selon profil et expérience
- Accord de flexibilité dans l'organisation du travail après 2 ans d'ancienneté (semaine de 4 jours par exemple)

Entreprise située face à la gare de Nîmes, à trois minutes à pied.

Vous bénéficiez d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ?
Faites-le nous savoir, ce poste vous est ouvert.

Contact :

recrutement@sada.fr

A propos de SADA Assurances

SADA Assurances est une Compagnie d'assurances basée à Nîmes, créée en 1967 et filiale du groupe allemand DEVK depuis 1999. La société distribue ses produits 100% par le biais du courtage d'assurance.

SADA Assurances ambitionne de devenir l'assureur référent des solutions d'assurances pour les professionnels de l'immobilier.

La compagnie est spécialisée sur 3 grands domaines d'expertise et distribue ses solutions en Gestion locative, Transaction et activités de syndic.

Dans une volonté d'être acteur de l'assurance de demain, SADA Assurances est membre de Maille Immo, le 1er cluster de l'Innovation sociale et technologique (www.maille-immo.com), depuis le 1er janvier 2021.

Plus d'informations, rendez-vous sur : www.sada.fr