

REJOINDRE L'ÉQUIPE

Customer Service Account Manager (B2B; EDI; XML; FR/NL/EN)

Mission

Agir en tant que point de contact unique (SPOC) pour un portefeuille de clients au sein du département et être responsable du suivi des aspects contractuels aux niveaux opérationnel et commercial au sein de l'entreprise.

Responsabilités

En tant que **Customer Service Account Manager**, vous serez amené(e) à :

- Être le point de contact principal des clients après la vente et les accompagner tout au long de leur parcours client.
- Assurer le suivi quotidien de la production des clients de votre portefeuille et gérer l'ensemble des tâches administratives associées.
- Traiter et résoudre les problématiques clients de manière efficace et dans des délais appropriés, en coordination avec les équipes internes.
- Veiller à la satisfaction client, gérer les réclamations et proposer des solutions adaptées à leurs besoins.
- Engager proactivement les clients afin de comprendre l'évolution de leurs besoins et proposer des solutions à valeur ajoutée ou des évolutions de services.

- Développer des relations clients durables afin de renforcer la fidélité et maximiser la valeur de chaque compte.
- Garantir la bonne application des contrats et assurer le suivi des budgets en collaboration avec l'équipe commerciale.

Profil

En tant que **Customer Service Account Manager**, vous disposez de :

- Minimum 3 ans d'expérience en Customer Service B2B dans un environnement complexe.
- Une forte affinité avec les environnements IT (API, XML, flux de données, intégrations – pas de développement requis mais une bonne compréhension est indispensable).
- Bonne connaissance de l'EDI (facturation électronique)
- Une expérience en analyse des causes racines (root cause analysis) et en communication client efficace malgré des informations parfois incomplètes.
- D'excellentes capacités de priorisation, d'organisation et de gestion du stress.
- Une parfaite maîtrise du français et du néerlandais, ainsi qu'un anglais professionnel.
- Un état d'esprit orienté solutions, proactif et à l'aise avec la gestion des escalades.

Nous offrons

- Un package salarial compétitif, incluant des avantages extra-légaux tels qu'une voiture de société ou un budget mobilité, un bonus collectif, des assurances groupe et hospitalisation ainsi que des chèques-repas.
- Autonomie et flexibilité, avec un impact direct sur la croissance de speos.
- Un rôle stimulant et évolutif, avec des défis passionnants, des opportunités et des projets innovants.
- Une équipe dynamique au sein d'une culture d'entreprise familiale.

Une atmosphère unique favorisant la collaboration et la convivialité.

Vous rejoindrez une équipe diversifiée de collègues hautement qualifiés, laissant

place aux idées, à l'initiative et au développement professionnel.

Pourquoi speos ?

speos est une entreprise belge innovante et leader, qui développe des solutions destinées à optimiser et sécuriser les processus administratifs et financiers des organisations.

speos gère l'ensemble des flux de documents sortants, de la génération à la distribution, via des canaux imprimés et digitaux.

Notre objectif ultime est d'assurer le succès des processus administratifs et financiers de nos clients, afin qu'ils puissent se concentrer pleinement sur leur cœur de métier.

La stratégie de speos et sa position en tant que filiale du groupe bpost depuis 2001 font de nous la référence n°1 dans notre domaine en Belgique. Cette reconnaissance repose sur un management ambitieux, une expertise technologique de pointe et un service client reconnu.

Formulaire de candidature

CACHÉ

Customer Service Account Manager (B2B; EDI; XML; FR/NL/EN)

PRÉNOM *

NOM DE FAMILLE *