

FICHE DE POSTE : Alternance - Conseiller.e Client Francophone F/H

LOCALISATION : 187 Avenue Daumesnil, PARIS (75012)

Futur(e) apprenti(e) en **BTS Management Commercial Opérationnel** ? L'Imc Alternance vous offre une immersion professionnelle unique chez son partenaire.

Le Défi : Optimiser la Relation Client et Développer la Valeur Commerciale d'un Leader Digital

Rejoignez la **Direction Services Clients d'Orange**, un environnement stimulant, innovant et profondément humain qui rassemble plus de 1 400 collaborateurs passionnés en France. Notre ambition est claire : rester le meilleur Service Client sur tous nos canaux en plaçant l'humain au cœur de notre démarche, tout en valorisant le professionnalisme de nos équipes.

En tant que Conseiller(e) Client en alternance, vous serez la voix et l'image d'Orange. Dans un univers technique et digital rythmé par des lancements d'offres et de produits chaque trimestre, vous participerez activement à la fidélisation de nos clients et au développement de la performance économique du Groupe.

Vos Missions : Conseil, Fidélisation et Développement Commercial Opérationnel

Pleinement intégré(e) au sein de nos équipes et après une formation initiale complète de 5 semaines (théorique et pratique avec un accompagnement individualisé), vos missions principales consisteront à :

- **Relation Client & Conseil Personnalisé :**
 - Assurer l'assistance, le conseil personnalisé et la gestion de la relation commerciale auprès des clients d'Orange.
 - Accueillir les demandes des clients, analyser leurs besoins et y répondre avec précision pour garantir une expérience client unique et une satisfaction maximale.
 - Accompagner et guider les clients dans certaines situations d'assistance technique de premier niveau.
- **Développement Commercial & Création de Valeur :**
 - Promouvoir et commercialiser les offres et services d'Orange en s'appuyant sur une parfaite connaissance du catalogue commercial.
 - Développer les usages des clients (notamment sur les mobiles) et générer des ventes additionnelles pour créer de la valeur.
 - Contribuer à la fidélisation de la clientèle à travers une relation durable, qualitative et de confiance.

Profil Recherché : Sens Commercial, Esprit d'Équipe et Goût du Challenge

- **Formation** : Étudiant(e) préparant un **BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)**.
- **Savoir-Être** : Vous possédez un goût prononcé pour la relation clientèle (écoute active, sens de l'accueil, empathie) ainsi qu'un esprit d'équipe et un professionnalisme exemplaires.
- **Savoir-Faire** : Vous avez le goût du challenge, une bonne capacité d'analyse des situations clients et une forte orientation résultats.
- **Outils & Langues** : Maîtrise et connaissance pratique d'un environnement informatique (type Windows). La maîtrise de l'anglais est un atout recherché pour certains de nos postes.
- **Flexibilité** : Capacité à travailler sur des horaires d'ouverture adaptés aux flux clients (du lundi au samedi, de 8h à 20h).

Ce que cette alternance vous apporte :

- Une immersion professionnelle de premier plan au sein d'une direction de service client réputée pour son excellence opérationnelle.
- Un parcours d'intégration solide (5 semaines de formation) et un soutien managérial individualisé propice à votre montée en compétences.
- Un système de rémunération variable attractif (PVC) lié à l'atteinte de vos objectifs commerciaux.
- Une opportunité idéale pour valider vos compétences managériales, commerciales et de gestion de la relation client requises pour votre diplôme.

 **Prêt(e) à relever le défi ?** L'alternance est 100% gratuite et rémunérée.

RÉFÉRENCE : MCO280526ORA75RN14