

FICHE DE POSTE : Alternance - Chargé.e Service Client B2B & Opérateurs F/H

LOCALISATION : 111 Quai du Président Roosevelt, ISSY-LES-MOULINEAUX (92130) –
Siège d'Orange

Futur(e) apprenti(e) en **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** ? L'Imc Alternance vous offre une immersion professionnelle unique chez son partenaire.

Le Défi : Piloter l'Accompagnement de Comptes Stratégiques et Fidéliser les Opérateurs Télécoms

Rejoignez **Orange Wholesale France (OWF)**, la direction qui pilote les activités de vente et d'achat en gros sur le territoire national, représentant un pilier stratégique majeur du groupe. Intégré(e) à la Direction Commerciale, vous évoluerez dans un environnement à forte visibilité, au cœur de la stratégie de conquête d'Orange sur la fibre et les nouvelles technologies.

En tant que Chargé(e) Service Client, vous assurerez la négociation au quotidien, l'accompagnement et la satisfaction globale de nos clients Opérateurs (Grands Comptes B2B). Vous interviendrez sur l'ensemble du cycle de vie des offres (commande, livraison, facturation, recouvrement et SAV), garantissant une relation de confiance et de haute qualité.

Vos Missions : Gestion de Projet Relationnelle, Négociation B2B et Fidélisation

Sous la responsabilité de votre tuteur et au sein d'une équipe dynamique, vos missions principales consisteront à :

- **Négociation, Conseil & Fidélisation Client :**
 - Définir et déployer la stratégie d'accompagnement de votre portefeuille de clients opérateurs.
 - Être à l'écoute active de leurs besoins, leur conseiller et leur promouvoir les nouvelles offres de services du catalogue d'OWF.
 - Assurer une veille permanente pour désamorcer les conflits d'intérêts ou litiges d'ordre juridique, en lien avec la direction de la réglementation.
- **Pilotage d'Instances & Animation de Réseau :**
 - Organiser, structurer et animer les Comités de Pilotage (Copil) et les réunions de suivi des processus avec les clients.
 - Piloter les plans d'actions nécessaires à la résolution des crises majeures en étroite collaboration avec les ingénieurs commerciaux.
 - Coordonner des revues clients transverses avec les équipes expertes (facturation, SAV, livraison) dans le cadre de boucles d'amélioration continue.
- **Analyse de Performance & Reporting :**

- Analyser, présenter et valoriser les bilans de suivi de qualité de service (KPIs) auprès de vos clients et proposer des axes d'amélioration.
- Élaborer des rapports d'analyse à froid à la suite d'incidents techniques ou opérationnels majeurs.

Profil Recherché : Fibre Commerciale, Esprit d'Analyse et Leadership

- **Formation** : Étudiant(e) préparant un **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)**.
- **Savoir-Être** : Doté(e) d'un excellent sens relationnel, vous êtes curieux(se), audacieux(se) et appréciez le travail en équipe. Votre diplomatie vous permet de gérer des situations complexes avec agilité.
- **Savoir-Faire** : Forte appétence pour la relation client B2B et l'accompagnement de grands comptes. Vous possédez de solides capacités d'analyse, d'organisation, ainsi qu'une aisance certaine dans la gestion et l'animation de réunions/projets.
- **Compétences Rédactionnelles** : Excellentes qualités d'expression écrite et orale pour concevoir des rapports de synthèse et des supports de présentation de qualité.

Ce que cette alternance vous apporte :

- Une immersion de haut niveau au sein du 3ème pilier stratégique d'Orange, au contact d'un marché B2B hautement technologique.
- Une montée en compétences transversale et valorisante sur la gestion de comptes clients, la négociation commerciale complexe et le management de projet.
- Un cadre de travail stimulant et convivial au siège d'un leader européen du numérique, idéal pour propulser votre carrière.



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

RÉFÉRENCE : NDRC280526ORA92RN3