



Vous êtes attiré(e) par une activité professionnelle variée et très enrichissante... Grâce à une diversité d'exercice au sein de plus de 12 000 entreprises adhérentes, notre service de santé travail, OSTR a su développer un large éventail de compétences et de prestations. Nous recherchons un(e) :

### **RESPONSABLE ADV ADHERENTS (H/F)**

Directement rattaché(e) à la Direction Développement et Relations Adhérents, au sein d'une équipe de 8 personnes, vos principales missions seront :

- 1) Pilotage de l'activité administrative et commerciale de la relation adhérents
  - Gérer la partie administrative des adhérents en optimisant l'organisation du service (suivi, facturations, fidélisation...)
  - Gérer les gros comptes en direct
  - Rechercher des appels d'offre, y répondre et suivre les dossiers
  - Réaliser le suivi et le reporting de l'activité du service (analyse d'indicateurs, tableau de suivi de l'activité, objectifs individuels et collectifs...).
  - Mener des actions de prospection (recherche client et gestion de l'adhésion) et construire des outils et/ou méthodologie adaptés
  - Participer à la conduite des projets d'OSTRA et à leur déploiement en coopération avec les services et les acteurs concernés.
  
- 2) Qualité et amélioration continue
  - Gérer l'ensemble des demandes des adhérents (besoins, réclamations...) dans l'objectif d'améliorer leur satisfaction
  - Créer et/ou mettre à jour les procédures et modes opératoires harmonisés nécessaires à la bonne réalisation des activités de l'équipe, en collaboration avec les acteurs concernés.
  - Créer et/ou optimiser les outils permettant de faire le lien avec les services concernés et adhérents (logiciels métier, CRM, portail adhérent...)
  - Analyser les besoins des adhérents pour construire des offres sur mesure en apportant conseils et expertise dans l'accompagnement



### 3) Gestion RH et animation d'équipe

- Confier la gestion quotidienne des adhérents à l'équipe des chargées de relations adhérents
- Identifier et formaliser les besoins en formation et en recrutement de son équipe et réaliser les recrutements
- Réaliser les entretiens de performance et entretiens professionnels dans les délais impartis à l'aide des supports adaptés.

#### **PROFIL**

Bac + 3 et/ou expérience équivalente

Expérience obligatoire en pilotage d'un service ADV

Bon relationnel et bonne aisance téléphonique et rédactionnelle.

Rigueur, polyvalence, implication, confidentialité et adaptabilité.

De nature positive, dynamique et réactive, avec un fort esprit d'équipe.

**CONTRAT** : CDI temps plein / 39 heures

**LIEU** : Siège OSTR Allée de Pomone à Saint Germain-en-Laye

**Rémunération** : à négocier

#### **Ce que nous vous offrons:**

Tickets restaurant

Mutuelle prise en charge à 60% par l'employeur

23.5 jours de RTT

Télétravail partiel