



Entreprise centenaire de près de 70 collaboratrices.teurs bien ancrée dans sa région, la Société Electrique des Forces de l'Aubonne – SEFA (www.sefa.ch) est active dans la production, la distribution et la vente d'énergies, le multimédia (24 communes/8'860 clients), les installations électriques et services énergétiques. Active dans la mobilité par le biais de la société SEFA Mobilité, elle gère la direction administrative d'un acteur régional doté de 48 collaboratrices.teurs exploitant les lignes de bus de la région aubonnoise. Dans le contexte de sa réflexion stratégique actuelle, la direction souhaite compléter son équipe en intégrant une ou un

CHEF(FE) DU SERVICE VENTE ET RELATION CLIENTS

Votre mission : Construire une expérience client optimale

Membre du comité de direction, vous définissez et mettez en œuvre une stratégie commerciale avec le soutien d'une équipe de 8 personnes. Chef(fe) d'orchestre de la satisfaction client, vous placez le client au centre des préoccupations de l'entreprise et optimisez le parcours du client, du front office jusqu'à la facturation en passant par la mise en place d'outils informatiques et digitaux destinés à entretenir des relations individualisées et interactives avec nos clients. Vous insufflez un état d'esprit « orienté clients » et développez un argumentaire de vente afin de soutenir l'ensemble des services dans la vente de prestations et le développement de nouveaux produits.

Vos responsabilités

- Gérer et fédérer une équipe pluridisciplinaire de 8 personnes autour de projets transversaux
- Optimiser le positionnement de l'entreprise et de ses produits sur le marché et faire émerger les axes de développement commercial de l'entreprise pour l'ensemble de ses produits et services
- Etre le garant d'une expérience client dynamique et durable par l'optimisation et la digitalisation des processus vente, relations clients et marketing
- Développer le chiffre d'affaire de la société. Acquérir de nouveaux clients et fidéliser la clientèle actuelle et future dans l'optique d'un développement commercial durable et transparent
- Soutenir de manière transversale le développement d'une approche commerciale à l'interne et agir comme conseiller pour les autres services dans le développement des nouveaux produits et solutions.
- Maintenir une veille minutieuse de la concurrence et des évolutions du marché permettant de redéfinir l'offre (en particulier en matière de maintenance et support client)
- Piloter le système informatique, en particulier les projets informatiques orientés clients (CRM, portail clients, data management)

Votre profil

- Une formation supérieure HES ou HEC avec une formation continue en gestion de projet ou gestion d'entreprise
- Une expérience confirmée dans une fonction similaire dans un environnement B2B ou B2C technique ou industriel
- Une personnalité « orientée business » avec une expérience préalable dans la réorganisation d'un service commercial
- Un sens commercial et un esprit d'entreprise pour identifier des nouvelles opportunités sur le marché et proposer des produits et des services pour attirer de nouveaux clients
- Un.e manager avec une « orientation people » qui stabilise et rassemble son équipe autour de projets transversaux orientés vers une expérience client optimale
- Des compétences dans la gestion de projets commerciaux transversaux (nouveaux processus, nouveaux produits ou services, stratégie de digitalisation, CRM, data management)
- Bonnes connaissances en marketing et en communication, un atout
- La maîtrise des outils bureautiques actuels et de l'aisance avec des logiciels métier

Nous offrons

- Un poste de cadre, opérationnel et stratégique, où vous contribuez à une nouvelle vision stratégique commerciale
- Le challenge de modeler un département et d'être force de proposition sur de nouveaux projets, produits et services
- L'opportunité de contribuer à l'évolution d'une PME bien ancrée dans sa région au cœur du développement durable

- Une entrée en fonction à convenir en fonction de votre disponibilité, au plus tard le 1^{er} janvier 2021

Le poste vous intéresse ?

Veillez adresser votre dossier complet à la SEFA uniquement par voie électronique d'ici au 5 août 2020:

Madame Yasmina Bekhouche

+41 79 367 97 89

talent@sefa.ch