

DESCRIPTION DE L'EMPLOI

Expert CRM Senior (18000AGP)

LIEU PRINCIPAL

: FRANCE-92-HAUTS-DE-SEINE-PUTEAUX

ORGANISATION

: AXAIM Core - Transversal Functions

TYPE DE CONTRAT

: Permanent

EQUIPE

: Equipe de jour

HORAIRE

: Temps plein

DESCRIPTION

L'équipe CRM

* est en charge de cadrer la relation entre AXA IM et les clients AXA dédiés à l'actif général du groupe ('AXA Main Funds')

* assure que cette relation repose sur un partenariat gagnant-gagnant avec le Groupe.

L'expert CRM Senior est responsable de gérer ou superviser la relation avec un ou plusieurs clients AXA à un niveau local, régional ou Centre d'Expertise. Il est aussi responsable de mener des initiatives transversales pour le compte de l'ensemble de l'équipe CRM liés à des sujets stratégiques, d'investissements ou relatifs au service client.

A ce titre, l'Expert CRM Senior sera amené à collaborer avec des interlocuteurs AXA locaux ou au Groupe dans différentes fonctions (investissement, risque...), de nombreux départements d'AXA IM ainsi qu'avec des membres de l'équipe CRM pouvant être localisés dans différents pays.

Missions principales

Compréhension des contextes et besoins clients et définition des plan de développement / rétention :

* Développer une compréhension fine des besoins d'investissement des clients et de leur contexte (business, Réglementaire, comptable, financier, opérationnel, environnement concurrentiel...)

JOB DESCRIPTION

- * Identifier les opportunités stratégiques et d'investissement et définir des plans d'action pour développer la relation avec les entités AXA du périmètre.
- * Collaborer avec les stakeholders internes dans le but de délivrer les solutions appropriées et s'assurer de la qualité de service.

Gérer la relation avec le client

- * Organiser et gérer la relation par une gouvernance appropriée impliquant les stakeholders internes concernés et contribuer à développer un esprit de partenariat entre le client et les équipes d'AXA IM.
- * Collecter l'information relative au client, incluant les décisions d'investissement ou de lancement de nouveaux produits / strategies, et s'assurer du bon partage de cette information au niveau d'AXA IM
- * Définir des plans d'action et priorités et assurer leur suivi.
- * Recueillir le feedback du client (notamment lors de l'enquête de satisfaction annuelle) et s'assurer d'un suivi approprié.
- * Monitorer la relation au travers d'indicateurs pertinents (NNM, AUD, Revenues, bps...)
- * Alimenter et utiliser les différents outils mis à la disposition de l'équipe CRM (Salesforce)

Assurer un standard élevé de qualité de service

- * Coordonner les expertises d'AXA IM dans le but de servir les besoins du client, lui proposer et mettre en place les solutions d'investissement appropriées
- * S'assurer du maintien des gouvernances pertinentes et de la mise en place des nouvelles solutions avec un niveau de standard élevé.
- * S'assurer de la bonne mise en œuvre des cadres contractuels, de rémunération des services, opérationnels et d'un process fluide 'client take on'
- * S'assurer que les services rendus atteignent les standards attendus tant par AXA IM que par le client, incluant les standards de risque et de conformité, couvrant notamment :
 - o Apporter les modifications nécessaires au cadre contractuel (guidelines d'investissement, contrat de service, convention de gestion...)
 - o Définir les actions nécessaires pour adresser les problèmes opérationnels et incidents.
 - o Assurer un reporting de qualité Contribuer à gérer la relation avec l'ensemble des clients AXA et le Groupe:
- * Partager l'information avec l'équipe CRM dans le but de former une vision consolidée de la relation avec AXA.

JOB DESCRIPTION

- * Mener des initiatives transversales pour supporter soit de façon transversale les initiatives des clients locaux soit les initiatives transversales des clients par le biais des Centres d'expertises.
- * Mener des initiatives transversales dans le cadre des discussions stratégiques entre AXA et AXA IM (seed money, nouvelles expertises, nouveaux clients, fees, ...)

QUALIFICATIONS

- * Expérience prouvée de gestion de relation client démontrant une complexité liées à sa taille, sa sophistication ou la diversité de ses besoins et de développement de business
- * Excellente connaissance des sujets d'investissement les plus complexes ainsi que de l'industrie de l'assurance (marchés et produits, cadres d'investissement, comptable et réglementaire). Bonne connaissance de la chaîne de valeur de la gestion d'actif et des fonctions et process de "middle / back office).
- * Bonne connaissance des univers AXA et AXA IM
- * Capacité à interagir à différents niveaux des organisations (client et AXA IM) sur des sujets stratégiques, d'investissement et de client service dans des environnements multiculturels.
- * Excellente communication écrite et orale.
- * Qualités relationnelles et interpersonnelles
- * Orientation résultat et recherche de solutions.
- * Anglais courant indispensable, connaissance linguistique des clients couverts appréciée.

A PROPOS D'AXA

Aimeriez-vous vous lever chaque jour motivé(e) par une mission inspirante et travailler en équipe pour permettre de protéger les personnes et leurs proches ? Chez AXA nous avons l'ambition de mener la transformation de notre métier. Nous cherchons des personnes talentueuses ayant une expérience diversifiée, qui pensent différemment, et qui veulent faire partie de cette transformation passionnante en challengeant le statu quo et faire d'AXA – marque globale leader et une des sociétés les plus innovantes dans notre secteur – une entreprise encore plus performante et responsable.

JOB DESCRIPTION

Dans un monde en perpétuelle évolution et avec une présence dans 64 pays, nos 166 000 salariés et distributeurs privilégiés anticipent le changement pour offrir des services et solutions adaptés aux besoins actuels et futurs de nos 103 millions de clients.

Nous sommes un investisseur global multi-actifs, qui privilégie le long terme et la gestion active, pour permettre au plus grand nombre d'atteindre ses objectifs financiers en exploitant tout le potentiel des solutions d'investissement. En associant une connaissance pointue de l'investissement et de l'innovation à une gestion solide des risques, nous sommes devenus l'un des acteurs majeurs de la gestion d'actifs en Europe, avec 746 milliards d'euros d'actifs à fin 2017. Nous employons 2 400 personnes à travers le monde et possédons 29 bureaux répartis dans 21 pays.

POURQUOI NOUS REJOINDRE ? Nous sommes fiers de promouvoir une culture de la performance ce qui veut dire que nous cherchons à recruter des personnes qui sont non seulement compétents techniquement mais également ouverts à l'international, innovants et capable de mettre à contribution leurs uniques perspectives et expériences afin d'accompagner nos succès en tant qu'entreprise. Employer les meilleurs professionnels parmi le plus large vivier de talents possible est au cœur de notre stratégie qui consiste à délivrer une excellente qualité de service à notre clientèle diversifiée.