

## Consultant Sénior Expérience client F/H

Ref :2023-26449  
114 Rue Marcadet 75018 PARIS - France

### Votre rôle :

A la direction Consulting d'Orange Business Services, notre vocation est d'accompagner nos clients dans la transformation digitale de leur organisation.

Dans le cadre du développement de notre communauté Transformation Digitale Client, nous recherchons un Consultant Senior qui :

- Est passionné par la relation client omnicanale et ses différentes composantes (stratégie, organisation, process, pilotage d'activité, gestion des compétences, ...)
- Se positionne comme un véritable expert du métier de la relation client à distance et de ses outils (centre de contacts, CRM, interactions digitales...).
- A piloté / mis en place des activités de centre de contacts ou accompagné de tels projets en tant que consultant.

Les missions :

- Piloter et réaliser des diagnostics
- Définir des parcours, processus et offres en appui (ou non) des outils qui les supportent
- Piloter la conception de projets de définition ou d'amélioration autour des parcours/processus/offres
- Piloter et accompagner la mise en œuvre de projets de transformation, en intégrant les méthodes agiles dans le respect du contexte de maturité du client
- En amont de ces missions, participer à la rédaction de propositions commerciales (méthodologie, budget, références)
- A l'issue de ces missions, capitaliser et contribuer au discours et aux méthodes du cabinet

Vous souhaitez vous enrichir de l'expérience de l'ensemble des collaborateurs et partager la vôtre ? Enfin, vous désirez prendre part au coaching des plus juniors ? Rejoignez-nous !

### Votre profil :

Compétences et qualités requises :

- Vous avez un BAC +5 type universitaire, école d'ingénieur ou école supérieure de commerce
- Vous disposez de l'ensemble des qualités requises pour exercer le métier de consultant : capacités relationnelles et rédactionnelles, esprit d'analyse et de synthèse, sens de l'écoute, sens des responsabilités, curiosité intellectuelle, et une forte motivation.
- Vous avez développé des compétences métiers, organisation, processus et outils autour des problématiques de relation client omnicanale en centre de contacts ou au cours de missions de conseils
- Vous avez plus de 3 ans d'expérience au sein d'une activité opérationnelle de centre de contact (interne ou outsourcing), d'une direction de la relation client ou avez piloté des projets de mise en place de solutions de centre de contacts en tant que MOA
- Une posture conseil avec un périmètre d'intervention large (marketing, vente, service client, processus et solution Salesforce) sera fortement appréciée

- Vous parlez anglais couramment

## Le plus de l'offre :

Chez Orange, seules vos compétences comptent :

Quel que soit votre âge, genre, origine, religion, orientation sexuelle, neuroatypie, handicap ou apparence, nous encourageons la diversité au sein de nos équipes car c'est une force pour le collectif et un vecteur d'innovation

Nous sommes une entreprise handi-accueillante : n'hésitez pas à nous faire part de vos besoins spécifiques.

## Entité :

L'ambition d'Orange Business est de devenir l'intégrateur réseaux et numérique de référence en Europe, en nous appuyant sur nos forces autour des solutions de connectivité nouvelle génération, du cloud et de la cybersécurité.

Nos 30 000 femmes et hommes présents dans 65 pays, dont chaque voix compte, sont tous animés par la même détermination et le même esprit d'équipe, pour construire les solutions digitales d'aujourd'hui et de demain et créer un impact positif pour nos clients, pour leurs salariés et pour la planète.

Nous offrons des opportunités passionnantes grâce à des projets innovants dans la data et le digital, le cloud, l'IA, la cybersécurité, l'IoT, ou encore le digital workspace et le big data.

Venez vivre cette aventure avec nous !

## Contrat :

CDI

## Contact :

Laure Bleuze : [laura.bleuze@orange.com](mailto:laura.bleuze@orange.com)