

RECRUTEMENT D'UN RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT PRODUIT ET DE LA RELATION CLIENT

LOCALISATION : MONTPELLIER - CREATION DE POSTE

Définition générale

L'Agence de mutualisation des universités et établissements (Amue) est un groupement d'intérêt public qui a pour missions de mutualiser les ressources universitaires, de développer et de diffuser, au bénéfice de ses 177 membres, établissements d'enseignement supérieur et de recherche, des services et outils qui participent à la modernisation de leur gestion et facilitent l'exercice de leurs missions. Elle est implantée sur deux sites, à Paris et à Montpellier et rassemble 140 collaborateurs (fonctionnaires et contractuels).

Pour répondre au mieux aux attentes des établissements identifiées dans le cadre d'un audit réalisé en début d'année, l'Amue crée un Pôle de développement des relations avec les établissements.

Définition et contenu des fonctions

Participer à la construction du plan stratégique avec la Direction

Rattaché à la Direction, vous êtes chargé d'élaborer et de suivre le plan de développement des produits et des services proposés par l'Amue.

Vous prospectez les attentes, proposez des actions de développement, et assurez la cohérence de l'offre de l'Amue.

Vous participez à l'élaboration des projets pour garantir cette cohérence.

Contribuer à la conception de livrables clés de présentation de l'offre Amue

Les établissements adhérents de l'Amue sont libres de leur choix de l'Amue comme fournisseur.

Vous êtes chargé du marketing des produits et des services proposés aux adhérents, et de la relation client avec eux.

En collaboration avec l'équipe du Pôle et en lien avec le service de la communication, vous apporterez votre contribution à la production de catalogues produits et services, de plaquettes de présentation de l'offre Amue, et vous participez à la mise en place des démarches qualité qui permettront de s'assurer de la satisfaction des clients.

Développer une relation personnalisée avec les établissements

Vous mettez en place et animez une nouvelle relation beaucoup plus personnalisée avec les établissements adhérents :

- Vous élaborez une véritable stratégie de Gestion de la Relation Client (GRC) pour améliorer la qualité du lien de l'Amue avec les adhérents, de son offre et plus globalement de son image de marque
- Grâce à vos visites sur site régulières et à votre veille permanente, vous apportez à la Direction de l'Amue une cartographie actualisée des attentes et du niveau de satisfaction de ses clients, de leurs organisations et modes de fonctionnement
- Vous êtes porteur auprès des adhérents de l'Amue d'une vision transverse de son offre globale, une offre cohérente et compétitive, au service des missions des établissements
- Vous donnez du sens à la « mutualisation » en facilitant le partage d'expériences et la mise en avant de bonnes pratiques au sein de la communauté des établissements, tant au niveau de l'offre globale Amue qu'au niveau des projets en appui aux équipes dédiées



Compétences souhaitées

- Homme/Femme de terrain, avec un sens politique et un sens commercial très développés
- Maîtrise de la Gestion de la Relation Client (GRC)
- Maîtrise des techniques de communication : animation de groupes de travail, de séminaires, de comité de pilotage
- Expérience souhaitée de l'accompagnement des grands projets de transformation, plus particulièrement sur le volet conduite de changement
- Expérience souhaitée du milieu universitaire
- Sens du reporting et grande autonomie
- Fort leadership

Niveau de formation et d'expérience requis

De formation supérieure Bac+5, vous disposez d'une expérience confirmée de 5 à 7 ans en tant que consultant(e) confirmé(e) au sein d'un cabinet conseil. Vous êtes intervenu(e) sur des projets de stratégie générale en conduite du changement, en gestion de la relation client, en systèmes d'informations. Une expérience en marketing sera très appréciée. Une connaissance du fonctionnement des établissements d'enseignement supérieur constituerait un atout supplémentaire.

Localisation

Le poste est basé à Montpellier.

Des déplacements réguliers à Paris ainsi que des visites de sites sur l'ensemble du territoire sont à prévoir.

Statut

Fonctionnaire : en situation de détachement ou de mise à disposition

Contractuel : contrat de droit public de 3 ans (renouvelable), lié à la durée de vie de l'Amue

Poste à pourvoir le plus tôt possible

Merci d'adresser votre CV+ lettre de motivation à :

Amue
Service ressources humaines
103, boulevard Saint Michel - 75005 PARIS
E-mail : recrutements@Amue.fr

N'hésitez pas à consulter : <http://www.Amue.fr/presentation/>