

Alternance Chef de projet Expérience Client F/H f/h

Auvergne-Rhône-Alpes • Référence 2025-195505

2025-195505

Date de modification

05/20/2025

Contrat

ALT

Niveau d'études

Bac+3

Département

Puy-de-Dôme - 63

Ville

Clermont-Ferrand

Entité

La Poste Groupe change, nos métiers évoluent. Etre toujours au plus près des Français, développer la confiance dans le numérique et être acteur de la transformation écologique, c'est aussi le sens de notre métier. Rejoindre La Poste Groupe, c'est rejoindre une entreprise responsable, riche de ses 232 000 collaborateurs ! Pour l'égalité des chances, La Poste fait vivre la diversité. Nos postes sont ouverts à toutes et à tous. Vous aussi, engagez-vous à nos côtés pour donner du sens à votre métier.

Filière Métier

Commercial

Mission

Missions exercées :

Collecter et analyser les indicateurs d'Expérience Client :

- Collecter les résultats et indicateurs « qualité perçue » et « qualité servie » pertinents au regard de son périmètre.
- Identifier les écarts et analyser les causes racines de façon approfondie.
- Mettre en forme les résultats et analyses permettant la prise de décision managériale

- Soutenir les plans d'action Expérience Client.

Accompagner l'ancrage de la démarche d'amélioration continue de La Banque Postale :

- Formation Yellow Belt si possible
- Appui soutien au Pilotage de la démarche marketing : intégration dans les RDV managériaux pour améliorer en continu les process, l'organisation du travail, l'exécution des procédures.
- Participer à l'accompagnement des managers opérationnels sur le suivi des écarts et la construction de plans d'actions correctifs avec leurs équipes, en s'appuyant sur les méthodes Expérience Client de sa filière.
Apporter un appui méthodologique lors la mise en oeuvre des plans d'actions correctifs Expérience Client.
- Participer activement au développement de la Culture Client

La Poste et son CFA Formaposte Sud Est vous proposent un parcours en apprentissage de 24 mois, qui combine la préparation d'un **MBA Manager Commercial et Marketing** et l'apprentissage du métier de **Chef de Projet Expérience Client** avec **Wesford Groupe IFC..**

, editeur_offres

Temps de travail hebdomadaire : 35 heures

Profil

Afin d'être éligible pour cette formation, vous devez :

- Être éligible au **contrat d'apprentissage** (- de 30 ans/pas de limite d'âge pour les personnes possédant une RQTH)
- Être titulaire d'un **BAC+3**
- Être **mobile** au sein des lieux où les postes sont à pourvoir
- **Expérience professionnelle** de 6 mois

, editeur_offres

Formation et expérience

Les + pour cette formation:

- Sens de l'autonomie et des responsabilités
- Goût du challenge

, editeur_offres