



RESPONSABLE D'ÉQUIPE RELATION CLIENTS F/H

CDI – Cognac (16)

Le BNIC, Bureau National Interprofessionnel du Cognac, représente, développe et protège l'Appellation d'Origine Contrôlée Cognac en France et dans le monde. Dans les 150 pays où le Cognac est présent, cette AOC confère au consommateur la garantie d'une eau-de-vie d'exception. Composé à parité de professionnels de la viticulture et du négoce, le BNIC est le lieu de concertation et de décision de près de 4 300 viticulteurs, 120 bouilleurs de profession et 290 négociants de l'appellation. Le BNIC agit au service de l'intérêt de ceux qui font le Cognac et de ceux qui le consomment, dans une préoccupation constante de responsabilité vis-à-vis de tous les publics de l'appellation.

Vous avez le **sens du résultat** et du **service client** ? Vous êtes reconnu pour votre **aisance relationnelle** et vos **qualités managériales** ? Vous avez une excellente **capacité d'écoute** et de **communication** ?

Vous voulez **contribuer au dynamisme et à l'attractivité de la filière Cognac**, alors ce poste, à pourvoir **dès que possible** est fait pour vous !

Le pôle Contrôle et Qualité du BNIC recherche **un(e) Responsable d'équipe relation clients**. Sous la responsabilité du Directeur du pôle, vous aurez en charge l'encadrement d'une équipe d'une douzaine de collaborateurs et vos principales missions seront les suivantes :

- **Managériales**

- Piloter, animer et diriger une équipe de collaborateurs en charge du suivi administratif des activités des professionnels de la filière Cognac.
- Planifier et prioriser les missions selon les plannings et le niveau d'activité de l'équipe.
- Accompagner le changement auprès des équipes.
- Contrôler les acquis et prendre les décisions adéquates dans une démarche de progression.
- Réaliser les entretiens annuels de performances des collaborateurs.
- Veiller au maintien d'une bonne cohésion d'équipe au sein du département.

- **Pilotage de l'activité**

- Mettre en œuvre les priorités et objectifs opérationnels.
- Déterminer et mettre en place des indicateurs de suivi.
- Proposer et déployer de nouveaux outils de pilotage.
- Mettre en place des plans d'actions pour améliorer les résultats.
- Transmettre le reporting de l'activité du département auprès du Directeur de pôle.
- Être force de proposition pour l'amélioration continue et les évolutions des activités du département.

- **Transversalité :**

- Assurer une bonne collaboration avec les départements du pôle.
- Participer à toutes les réunions et groupe de travail en liens avec les activités du pôle.
- Travailler en synergie avec les autres pôles du BNIC.

Vous êtes titulaire au minimum d'un Bac+3, idéalement dans le domaine tertiaire et vous justifiez d'une **expérience confirmée de minimum 5 ans dans l'encadrement d'équipe**. Vous présentez également les qualités professionnelles suivantes :

- Maîtrise des outils informatiques (Pack Office)
- Anglais : Niveau avancé
- Proactivité, ouverture d'esprit, force de proposition
- Excellentes qualités relationnelles
- Connaissance des formalités douanières et/ou viti-vinicoles serait un plus

Déplacements ponctuels en France (1 à 2 fois par an).

Télétravail possible jusqu'à 2 jours par semaine.

Ce poste, que nous vous proposons en **CDI**, est basé à Cognac (16 – Charente), à 40 minutes d'Angoulême, 1h des plages de l'océan et 1h30 de La Rochelle et Bordeaux.

N'hésitez pas à nous transmettre votre CV et une lettre de motivation dans laquelle vous pourrez nous expliquer votre parcours et votre envie de rejoindre le BNIC à recrutement@bnic.fr