



**La plateforme de services n°1
pour les énergéticiens en Suisse.**

Dans le cadre d'une succession de poste, nous recherchons pour notre siège à Morat un leader dynamique, entrepreneur et expérimenté en tant que :

Chief Customer Officer CCO
Membre de la direction de cc energie (h/f) 100%

Votre mission / Vos tâches

Dans cette fonction de direction centrale et polyvalente, vous assumez la responsabilité de notre Centre de Service à la Clientèle (CSC) sur le plan opérationnel et stratégique. Vous êtes en charge notamment des principaux objectifs suivants :

- Gestion et développement du management et de l'organisation du CSC, avec responsabilité de 80 employés dans nos trois centres de services à Morat, Nidau et Soleure
- Développement de la qualité et de la compétitivité des services à la clientèle, en synchronisation avec l'évolution du marché de l'énergie en Suisse
- Initialisation, mise en œuvre et pilotage de projets de développements stratégiques dans le cadre de la relation client, en collaboration étroite avec les autres organisations de cc energie et de ses clients.
- Gestion à un haut niveau de qualité des prestations opérationnelles, dans le respect des coûts et des SLAs conclus avec nos clients
- Gestion active des indicateurs de la satisfaction des clients, et introduction des mesures d'améliorations nécessaires
- Optimisation continue et innovante de l'organisation et des processus, par des initiatives visant à développer un service à la clientèle moderne et efficace
- En tant que membre de la direction, co-responsabilité pour la gestion et le développement de l'entreprise ainsi que de sa stratégie

Votre profil

- Formation professionnelle supérieure, de préférence en gestion d'entreprise ou informatique de gestion au niveau universitaire / EPF / HE
- Plusieurs années d'expérience réussie en management à des postes de direction dans des PME ou des grandes entreprises - de préférence dans un environnement de Centre de Contact
- Leadership éprouvé et compétences de conduite de personnel
- Orientation service et client exemplaire et inspirante
- Une expérience dans la branche de l'énergie représente un avantage
- Esprit et action orientés entreprise, stratégie et réseau au niveau management
- Compétences analytiques et conceptuelles solides
- Une affinité pour l'IT, en particulier des connaissances de SAP, représente un avantage
- Expérience en Process Modelling / Redesign (BPM) et PAC (Processus d'Amélioration Continue)
- Résistance au stress, flexibilité et orientation solution
- Personnalité d'entrepreneur, ouverte, fiable, autonome et proactive
- Energie positive et grande capacité à motiver et à enthousiasmer
- Communication aisée à tous les niveaux, dans un cadre culturel et linguistique diversifié
- Langue maternelle française ou allemande, avec d'excellentes connaissances (orale et écrite) de l'autre langue

Votre Chance

Dans notre entreprise bilingue, vous trouverez des conditions d'engagement attractives, des prestations sociales avantageuses, des possibilités de formation intéressantes ainsi qu'un environnement de travail dynamique et sympathique.

Êtes-vous prêt à relever ce défi passionnant? Êtes-vous motivé à faire une différence dans notre entreprise? Envoyez-nous votre dossier de candidature complet sans plus attendre par e-mail à jobs@ccenergie.ch. Pour plus d'informations, Monsieur Urs Kottmann, Head of HR & Communication, se tient à votre disposition au +41 79 646 64 36.

Apprenez-en plus sur cce sur notre site internet : www.ccenergie.ch