



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

Intéressé(e) par la découverte du leasing automobile et la gestion de comptes clients ?

Opérateur de premier rang au niveau international, **Arval**, filiale du Groupe BNP Paribas, est une référence incontournable de la location longue durée et de la gestion des véhicules d'entreprises.

**Arval Luxembourg gère près de 14 500 véhicules** auprès de sa clientèle nationale et internationale et se positionne comme un acteur majeur du marché grand-ducal luxembourgeois.

Dans le cadre du développement de son activité, Arval Luxembourg recherche un(e) :

## Sales Team Leader (h/f)

Rattaché(e) à la Direction Commerciale, vous êtes en charge du management d'une équipe d'account managers. Vous assurez la montée en compétences de votre équipe, ainsi que l'organisation et la gestion de l'activité.

A ce titre, vous êtes garant de la qualité de service délivrée au client par l'équipe de compte, de la bonne mise en œuvre et du respect des process.

Vous vous assurez de la fluidité des relations avec le commerce externe et les autres départements de l'entreprise.

### 1. Manager et piloter l'activité commerciale

- Être responsable du pilotage des niveaux de qualité délivrée aux clients par l'équipe de compte
- Gérer les flux de ses équipes et s'assurer de la bonne adéquation entre l'activité requise et l'allocation de ses ressources pour garantir les délais de réponse client
- S'assurer que toutes les réclamations sont gérées par les Responsables de Comptes dans le respect des délais et du process Réclamations
- Si besoin, le STL peut être amené à traiter des réclamations sensibles
- S'assurer de la bonne implémentation des nouveaux clients et de mise en œuvre des stratégies de comptes par l'équipe de compte dont il/elle a la responsabilité
- Contrôler que les stratégies de tarification et profils clients sont bien réalisés et corrects
- Faire le lien avec les responsables des autres équipes Commerce (externes, acquisition, fonctions support) et équipes Global Operations pour s'assurer de la résolution des problèmes identifiés par l'équipe de compte
- Alerter son manager sur les difficultés rencontrées (atteinte des objectifs de production, qualité de service...)

### 2. Animer l'équipe

- Organiser les points-hebdomadaires, mensuels
- Mener les entretiens de suivi mensuel d'activité et les entretiens annuels des collaborateurs de son équipe

### **3. Former, informer et intégrer les collaborateurs**

- Faire remonter les besoins de formation des collaborateurs
- Accompagner les collaborateurs dans l'évolution de leurs compétences
- Détecter les potentiels évolutifs
- Contribuer à l'identification des besoins en recrutement

### **4. Contrôler**

- Obligation de faire et de résultat
- Suivre les actions programmées de Contrôle (définies par OPC)
- Identifier les actions correctives et la remontée des incidents opérationnels à OPC.
- Respecter les règles de compliance.
- S'assurer de la réalisation du plan d'actions par les Responsables de Comptes.

### **5. Manager les opportunités commerciales**

- S'assurer du bon suivi et du traitement des opportunités commerciales et de l'atteinte des objectifs de production fixés par la direction commerciale
- S'assurer que les campagnes de renouvellement sont traitées de manière proactive en ligne avec les process

## **Vos compétences**

- **Connaissance de l'activité location longue durée ou de financement B2B**

- **Capacité à conduire et animer des réunions**

- **Capacité à négocier**

Obtenir les meilleurs résultats possibles lorsque des intérêts divergents sont en jeu, en menant un dialogue constructif

- **Avoir le sens commercial**

Exploiter activement les opportunités de vente en se basant sur le ciblage des besoins du client. Entreprendre des actions présentant un avantage financier direct pour l'entreprise.

- **Capacité à décider**

Faire des choix clairs au moment opportun, les communiquer et en assumer les conséquences en tenant compte de son environnement.

■ **Générer l'engagement**

Inspirer, mobiliser et entraîner des équipes en générant enthousiasme et engagement et en donnant du sens.

Intéressé(e) ? Merci d'envoyer votre candidature aux Ressources Humaines avant le 1/02/2024