



Votre Mission :

Sous la responsabilité d'une Direction Relation Client, vous êtes chargé(e) de :

- Rédiger les expressions de besoin métier
- Superviser la rédaction des spécifications détaillées du projet
- Evaluer les risques (coûts, délais...) pouvant intervenir au cours de la réalisation
- Préparer en amont les éléments de chiffrage et/ou de facturation
- Mettre en place les structures du projet et ses règles de fonctionnement (méthodes, outils de pilotage, indicateurs...)
- Définir avec les équipes du projet, les objectifs et les délais de réalisation des livrables
- Choisir et affecter des ressources en fonction des contraintes du projet
- Piloter et mesurer l'état d'avancement (création des tableaux de bord, choix des indicateurs, planification des comités de pilotage, ...).
- Organiser et animer les comités de pilotage auprès des décideurs
- Superviser et coordonner le travail de l'ensemble des acteurs internes et/ou externes
- Valider les livrables

Votre Profil / Vos Compétences :

- Vous êtes curieux et passionné par les problématiques liées à la relation client, la transformation digitale et d'une manière générale l'innovation
- Vous avez un sens du service client et de l'initiative éprouvé
- Vous appréciez travailler en équipe
- Vous avez un excellent relationnel et de très bonnes capacités de présentation orale et écrite
- Vous avez un esprit analytique poussé
- Vous disposez de plus de 5 ans d'expérience acquise au sein d'un cabinet de conseil, en agence ou d'une direction marketing où vous avez développé de solides connaissances en gestion de la relation client, transformation digitale
- Vous disposez d'une formation supérieure (école de commerce, d'ingénieur, master universitaire) de niveau Bac+5.
- Langues : français courant ; anglais très bon niveau

Qui sommes-nous ?

Filiale du Groupe Silamir, Ohana est un cabinet de conseil spécialisé dans la gestion de la relation client et Intégrateur partenaire Salesforce.

Vous aurez la possibilité de participer à des projets innovants ou stratégiques, au cœur de la transformation digitale de nos clients.

Nous accompagnons nos clients de tous secteurs sur toute la chaîne de valeur autour du marketing, l'efficacité commerciale et le service client jusqu'à l'implémentation des Clouds Salesforce.