



**Banque Casino, 100% banque, 100% connectée,**

Filiale du Groupe Casino et du Crédit Mutuel, Banque Casino propose de nombreux produits banque et assurance. Elle dispose d'une palette de financement (prêt personnel, crédit renouvelable, regroupement de crédits) et une gamme de cartes bancaires Casino et Cdiscount.

Banque Casino est le partenaire financier de l'enseigne Casino et du n°1 de e-commerce en France : Cdiscount.

Notre développement s'appuie sur le digital avec 90% de recrutements de nouveaux clients et contrats via le web / mobile, et un processus de signature électronique et de dossier dématérialisé sur tous nos parcours d'acquisition.

Banque Casino développe activement son activité d'assurance avec une approche innovante tant dans la conception des produits que dans les canaux de distribution.

Dans le cadre d'un remplacement, nous recherchons notre **Chef de projet Relation Clients H/F** au sein de notre pôle Expérience clients. Vous aurez pour principales missions :

#### **Augmenter la satisfaction client**

- A/B testing, enquêtes clients, contrôle qualité.
- Étudiez le lancement de nouveaux canaux de contact.
- Analyser les retours clients et émettre des préconisations
- Améliorer la notoriété et la réputation du service client en s'assurant de sa visibilité dans les différentes communications et à travers son e-réputation.
- Identifier les opportunités de développement ainsi que les leviers à déployer dans une démarche d'amélioration continue

#### **Placer le Service Client au cœur de tous les pôles d'activités**

- Suivre les Customer pain points et sensibiliser/impliquer tous les départements dans leur résolution
- Porter la voix du client au sein de toute l'entreprise
- Animer des ateliers mensuels pour faire découvrir notre métier aux autres équipes de l'entreprise

#### **Compétences**

Issu(e) d'une formation Marketing (Grande École de Commerce ou Ingénieur suivie d'un Master Spécialisé en Marketing), vous disposez d'une première expérience en



tant que Chef de Projet Relation Client orienté Digital. Rigoureux(se), autonome, vous avez un très bon relationnel et êtes reconnu(e) votre capacité d'adaptation et vos qualités d'innovation.

Pour postuler, envoyez votre CV + lettre de motivation à l'attention de Madame Karine MOISKA à l'adresse suivante : [bca-cv@banque-casino.fr](mailto:bca-cv@banque-casino.fr)  
Réf : CPRC

**Localisation Bordeaux (33)**

**Poste en CDD – 4 Mois**

**Date de début : dès que possible**