

Customer Service Officer (M/F/X)

« La/le Customer Service Officer est en support des membres de l'équipe Air & Ground Services et assure le suivi des tâches quotidiennes et celles des projets en cours liées aux clients aéronautiques et opérationnels de l'aéroport pour les activités Cargo. »

Missions / Tâches principales :

- Se déplacer sur le site de l'aéroport pour attester des différents besoins des clients aéronautiques et opérationnels afin de les orienter vers les services les plus adéquats ;
- Veiller à maintenir les contacts permanents avec les clients aéronautiques et opérationnels ainsi qu'avec toutes les autorités présentes à l'aéroport de Liege ;
- Assurer le support en votre qualité de Customer Service Officer pour Liege Airport en back-up du Customer Service Manager et Ground Services Manager, et occasionnellement ou si nécessaire en back-office ;
- Garantir le suivi et le maintien de la qualité des services fournis par Liege Airport ou par des tiers sous agrément pour des clients présents sur le site aéroportuaire avec une attention particulière sur le terrain ;
- Réceptionner, analyser et dispatcher ou traiter les demandes des clients aéronautiques et opérationnels ainsi que des autorités présentes à Liege Airport ;
- Assurer le suivi des réalisations et le retour vers la partie demandeur se trouvant tant au sein de Liege Airport que sur le terrain ;
- Etablir les demandes d'intervention auprès des services de l'Exploitation, des OPS/Liege Airport Security, du service Achats et tout autre service de Liege Airport ;
- Assurer le suivi et la gestion des infrastructures centralisées ;
- Assurer le suivi de la facturation des prestations effectuées par les différents services des départements Exploitation et Air & Ground Services ;
- Gérer et rapporter les problèmes des clients de Liege Airport et les incidents que ceux-ci ou Liege Airport peuvent rencontrer ;
- Rédiger des rapports et analyses afin d'assurer une gestion organisée des tâches récurrentes ou exceptionnelles liées aux projets, tâches et activités du département Air & Ground Services ;
- Coordonner et rapporter les rencontres avec les clients et les autorités pour comprendre leurs opérations et leurs besoins, ainsi que vérifier les aspects techniques afin de trouver la solution optimale pour toutes les parties impliquées ;
- Interpréter et exploiter les données opérationnelles et les éléments de reporting (e.a. statistiques d'utilisation des infrastructures, planning des vols, documentations opérationnelles, instructions et procédures, etc...) ;
- Assurer le suivi et l'encodage des données dont le département Air Ground Services (AGS) à l'usage ou l'utilité (e.a. les bypass, PIF (Poste d'Inspection Frontalière), Centre PER (Périssable), Horse Inn,...) ;
- Etablir, en collaboration avec les collègues de service, les états des lieux et autres documents liés aux sous-concessionnaires ;
- Assurer le suivi et le reporting en rapport avec la veille réglementaire et concurrentielle ;

- Rapporter au management l'état d'avancement des projets et tâches issus des contacts clients/autorités, ou résultants d'un projet en cours ;
- Rapporter l'état d'avancement des projets à l'AOC (Airport Operators Committee) et/ou aux clients et autorités concernés ;
- Être le support et apporter l'expertise au département Air & Ground Services dans les activités et tâches qui lui sont attribuées ;
- Collaborer activement aux opérations mises en place lors de gestion de crises (KTA, déneigement, CCI (Centre de Crise Interne), etc...) ;
- Assurer l'accompagnement de personnes dans le cadre de missions définies et validées par le département Air & Ground Services.

Responsabilité :

- Veiller à la satisfaction client ;
- Être le garant du respect des procédures ;
- Analyser les données opérationnelles à disposition ;
- Assumer le suivi de la gestion des plaintes et des réclamations dans le cadre de la procédure existante ;
- Assurer le suivi des différents projets du département Air & Ground Services.

Formation et capacités :

- Être titulaire d'une formation de niveau supérieur non universitaire, de préférence dans le domaine commercial ou de la logistique, et/ou d'assistant/secrétariat de direction
- Apporter la preuve d'une expérience d'au moins 2 ans dans une fonction pouvant se rapporter aux compétences demandées pour l'exercice de la fonction concernée.
- Apporter la preuve d'une expérience d'au moins 2 ans au sein d'une société active dans le transport de marchandises par voie aérienne ou dans la manutention/handling de marchandises sur un aéroport.
- Avoir une véritable approche « customer minded » ;
- Être orienté(e) résultats ;
- Disposer d'excellentes capacités relationnelles ;
- Être proactif(ve) ;
- Avoir un esprit d'initiative et d'équipe ;
- Être emphatique ;
- Être orienté(e) solution ;
- Être résistant(e) au stress ;
- Avoir une grande capacité d'adaptation et de bonnes facultés d'écoute ;
- Utiliser les logiciels Microsoft Office (Excel, Word, Powerpoint, Outlook, ...) ;
- Maîtriser parfaitement la langue française ;
- Posséder de bonnes connaissances de la langue anglaise (parler, comprendre et rédiger aisément).

Environnement, type de contrat, régime horaire :

- Un environnement de travail agréable, stimulant et collaboratif ;
- Une équipe dynamique dans une société en pleine expansion ;
- Un contrat à durée indéterminée en horaire temps plein ;
- Un package salarial attractif avec plusieurs avantages complémentaires.

Pour postuler à ce poste, utilisez ce lien :

https://job.2begood.com/offres-d-emploi/offre-d-emploi_customer_service_officer_mfx_liège_4745078_42.html