



Alternance à la Cellule Expertise Client F/H

Référence de l'offre : 2026-51408

Qui sommes-nous ?

Au sein de la Direction Expérience Client de Proximité, nous avons pour mission d'offrir à nos clients une expérience de bout-en-bout, partout où ils sont, dans toutes nos régions.

Conscient des défis et des opportunités, notre collectif porte une vision innovante et centrée sur la satisfaction client, l'efficacité opérationnelle et la qualité des expertises.

Nous contribuons aux programmes nationaux (Fibre 360, Canopée...) pour rendre l'expérience client encore plus fluide, efficace et différenciante, en proximité.

Quel sera le contenu de la mission ?

Missions :

Au sein du Département Appui intervention et Pilotage parcours Client vous réalisez :

- le pilotage des dossiers de clients complexes, clients en Vrille en SAV et Production (Recherche des meilleures solutions client, Relation et information des clients, pilotage des intervenants en interne).
- Management de projet
- Manager le collectif transverse

Principales activités :

Assurer le pilotage des dossiers clients sur domaine Cuivre et FTTH

- Analyser les dossiers complexes, mettre en oeuvre les solutions pour rétablir le service au client, prendre rendez vous avec les clients et coordiner les différents acteurs de l'intervention avec priorité client et valider le fonctionnement client

Management de projet : mise en place des nouvelles actions et organisations pour améliorer l'expérience client

- Analyser les causes racines des escalades et réclamations, proposer des solutions
- Mettre en place les projets : cadrage, organisation, pilotage et suivi et rendre compte au manager
- Tester les actions et faire un bilan
- Aider à l'appropriation au sein de l'équipe si généralisation et piloter la mise en oeuvre

Manager le collectif :

- Manager et Animer les équipes projets
- Définir, en collaboration avec les différentes parties prenantes, la planification des projets et en assurer le suivi et la réalisation
- Veiller au respect des engagements, tenir les délais
- Organiser et coordonner les réunions, suivre les actions
- Suivre les projets dans leur globalité

Pourquoi cette mission est intéressante ?

Vous intégrez une équipe solidaire avec une forte diversité d'activités qui vous permettra de développer votre sens de l'organisation et votre rigueur.

Qui cherchons-nous ?

- Appétence pour le contact et les relations humaines
- Stimuler la coopération et l'autonomie
- Être Organisé, Rigoureux,
- Travailler en mode projet
- Aimer travailler en équipe
- Savoir prioriser les actions
- Savoir assurer un reporting

Quelle est la date de démarrage et la durée de la mission ?

La mission débute dès le 01/09/2026 pour 24 mois.

Les infos et les contacts Orange, c'est utile !

Lieu(x) possible(s) pour cette mission :
305 Rue Maurice Aicardi Lejard, 13090 AIX-EN-PROVENCE

C'est **Audrey Jullien** qui prend en charge ce recrutement.

Si vous souhaitez postuler à cette offre, envoyez-nous votre CV, par mail à l'adresse suivante : celine.cadot@orange.com.

Pour faciliter le traitement de votre candidature, nous vous demandons de mentionner en objet la référence de l'offre concernée.

Orange a besoin de vous pour conquérir de nouveaux territoires

Chez Orange, nous sommes toujours à la conquête de territoires : le big data, l'IoT, la virtualisation des réseaux, le Cloud, le développement, la 5G, aujourd'hui la quête se poursuit avec ceux qui rentrent dans notre quotidien : la cybersécurité, l'IA, et bien d'autres encore.

Si ces nouvelles technos vous passionnent et si vous voulez découvrir des projets que vous ne soupçonnez pas forcément chez Orange : rejoignez nos équipes partout en France qui vous prouveront le contraire.

Vous saurez être à l'écoute d'autrui et avez envie d'apprendre. Vous êtes force de propositions et aimez travailler en équipe. Vous avez évidemment le sens du service. Des qualités essentielles, qui se conjuguent bien entendu au féminin, pour faciliter la vie numérique des clients : celle d'aujourd'hui et celle qu'Orange invente pour demain.

Nos atouts ?

Des projets passionnants menés par des équipes multiculturelles, pluridisciplinaires et engagées. Un environnement de travail favorisant la co-construction, la flexibilité et l'autonomie de chacun, sans oublier le fun !

Bon à savoir

Vos compétences techniques ne sont pas les seuls critères pour travailler chez Orange. Les soft skills ça vous parle ? Vos talents de communication, votre capacité à écouter et agir en conséquence, votre esprit entrepreneurial, votre sens du collectif et le respect de la confidentialité des données que vous manipulez sont indispensables.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur orange.jobs