

EthiFinance

Double materiality agency

# Chargé.e de relations client



## Présentation de l'entreprise

EthiFinance est un groupe européen innovant de notation, de recherche et de conseil en matière de crédit et d'ESG. Nous fournissons des outils et des solutions aux investisseurs et aux entreprises pour relever les défis des transformations environnementales et sociétales :

- En ce qui concerne le crédit, EthiFinance offre une recherche indépendante sur le crédit (Spread Research) et des opinions prospectives, et ses activités réglementées de notation de crédit apportent de la transparence aux marchés européens de la dette.
- Notre équipe d'analystes aide les banques et les institutions financières à évaluer les différents risques financiers et non financiers grâce à de solides capacités de modélisation.
- Le travail de nos experts ESG permet aux investisseurs de prendre des décisions éclairées sur la base des données et des notations ESG.
- Nos équipes de conseillers ESG aident les clients à naviguer dans la complexité des réglementations ESG et à développer des produits et des stratégies durables solides.

Avec plus de 160 employés, EthiFinance est établi en France, en Espagne, en Allemagne et au Royaume-Uni, avec des bureaux à Grenade, Hanovre, Lyon, Madrid et Paris et une représentation à Londres. Nous servons plus de 350 clients à travers l'Europe - des entreprises (PME, entreprises de taille intermédiaire et grandes entreprises), des institutions financières (banques, compagnies d'assurance, gestionnaires d'actifs, investisseurs institutionnels et sociétés de capital-investissement), ainsi que des collectivités locales.

L'innovation est au cœur de notre activité et nous pensons que la double matérialité est essentielle. En nous appuyant sur notre expertise en matière de crédit et de développement durable, nous avons l'ambition d'être un leader européen de la finance durable.

## Description de l'emploi :

Le poste fait partie de l'agence de notation ESG du groupe EthiFinance, qui produit des notations ESG sollicitées et non sollicitées d'entreprises européennes et fournit des Second Party Opinions pour les émetteurs d'obligations vertes, sociales et de développement durable. Nous avons des clients dans toute l'Europe.

Nous recherchons une personne dynamique et très motivée pour notre activité de notation ESG afin de garantir la satisfaction de nos clients. Le rôle de ce nouveau responsable des relations avec client sera :

- D'assurer le plus haut niveau de satisfaction de la clientèle par des contacts réguliers avec les clients, l'analyse de leurs besoins et des réponses opportunes à leurs demandes.
- D'assister l'équipe Produits et Méthodologie dans le développement et la promotion de nos produits ESG.

## Responsabilités :

### Assistance à la clientèle :

- Configurer les comptes clients et leurs droits d'accès en fonction de leur contrat d'abonnement ;
- Intégrer les nouveaux clients et les aider à se familiariser avec les produits et la plateforme ESG d'EthiFinance ;
- Veiller à ce que les données et les notations soient publiées en temps voulu et informer les clients de leur disponibilité ;
- Garantir la rapidité des réponses aux demandes des clients (mettre en place un processus et des délais à respecter) ;
- Produire et mettre à jour régulièrement un guide interne des relations avec les clients (processus, FAQ et réponses) ;
- Collaborer avec l'équipe de vente sur les réponses aux appels d'offres.

### Identifier les besoins des clients et assurer la liaison avec les équipes Méthodologie et Produits et Recherche :

- Suivre et mesurer la satisfaction des clients et identifier les domaines d'amélioration ; reporter à la Directrice des Produits et de la Méthodologie ESG sur des indicateurs de performance clés.
- Produire des synthèses régulières des demandes des clients afin d'assurer une amélioration continue (de la qualité de la production, des plates-formes, des produits...).
- Fournir du contenu à l'équipe de marketing et de vente pour les présentations aux clients, les événements, etc.
- Interagir étroitement avec les collègues de l'agence ESG et les fonctions support.

### Profil :

- Niveau débutant (master) avec une première expérience en contact avec des clients
- Spécialisation en finance, économie, ESG, sciences politiques, environnement ou similaire.
- Excellentes compétences interpersonnelles
- Capacité à travailler de manière autonome, minutieuse et efficace
- Esprit d'équipe
- Connaissance de l'ESG / du développement durable et du marché de la finance durable
- Excellente connaissance d'Excel et de PowerPoint et aisance avec les outils numériques
- Maîtrise du français et de l'anglais à l'oral et à l'écrit
- La maîtrise de l'allemand et/ou de l'espagnol à l'oral et à l'écrit est un atout.

### **Rattachement hiérarchique :**

Le candidat sera directement rattaché à la Directrice des Produits et de la Méthodologie ESG.

### **Conditions d'emploi :**

- Paris
- Contrat permanent - ASAP
- Possibilité de travailler en partie à distance

### **Pour postuler :**

[https://www.welcometothejungle.com/fr/companies/ethifinance/jobs/customer-relationship-manager\\_paris](https://www.welcometothejungle.com/fr/companies/ethifinance/jobs/customer-relationship-manager_paris)