

Chargé de Service Client H/F

Description du poste

Rattaché au Responsable digital e-commerce, vous aurez pour mission de gérer le service après-vente du site e-commerce et être le point de contact pour les sites e-commerce étrangers.

Vos missions

- Vous êtes en charge du service client Web : vous prenez en charge toutes les demandes liées aux ventes, à la livraison et aux produits en apportant aux clients une réponse personnalisée.
- Vous gérez les demandes clients par e-mail et par téléphone.
- Vous suivez les commandes clients sur les différentes étapes de leur expérience sur le site : du passage de commande jusqu'à la livraison.
- Vous vous assurez de la bonne expédition des colis auprès de l'entrepôt, et êtes garant(e) de toute la partie logistique e-commerce.
- Vous faites des reportings réguliers et êtes force de proposition sur l'amélioration continue du service clients.
- Vous travaillez en binôme avec le service commercial en charge des magasins.

Description du profil

- Issu d'une formation Bac+2, vous êtes incollable en grammaire et à l'aise avec le contact par téléphone !
- Vous avez le sens du relationnel, la satisfaction client est votre priorité.
- Vous aimez le challenge et souhaitez travailler dans une équipe dynamique.
- Votre sens de l'initiative & votre goût du résultat seront de véritables atouts.
- Votre réactivité, votre sens de l'organisation et votre adaptabilité vous permettront de réussir dans ce poste.
- Vous parlez couramment anglais.
- Une expérience en magasin ou au contact du produit est un plus !