

RESPONSABLE SAV THE VILLAGE OUTLET

Créée en 1989 par Philippe Journo, la Compagnie de Phalsbourg est aujourd'hui un des acteurs majeurs du marché de l'immobilier commercial en France. La Compagnie de Phalsbourg s'applique à « changer les entrées de ville », à investir massivement dans l'écologie et à créer des réalisations innovantes. Avec l'Atoll à Angers en 2012, WavesActisud à Metz en 2014 ou plus récemment Ma petite Madelaine à Chambray-lès-Tours, nous avons ouvert une voie innovante en matière d'architecture commerciale en entrée de ville. La Compagnie de Phalsbourg ne cesse de se développer en proposant des projets au sein de grandes agglomérations, en France, en Espagne, au Portugal et aux Etats Unis. The Village Outlet dernière oeuvre qui a ouvert en mai 2018 à côté de Lyon, est LE Nouvel Outlet français, l'endroit rêvé pour faire son shopping et pour passer une journée unique ! C'est aussi et surtout, le 1er outlet phygital au monde et les résultats constatés sur la fréquentation et la satisfaction client sont exceptionnels. Le physique à l'ère du digital doit se réinventer, les consommateurs méritent le meilleur des deux mondes : la praticité du online, l'expérience du magasin. Pour en savoir plus : <https://business.wishibam.com/articles/the-village-outlet/>

MISSIONS

Le service client est au cœur de la proposition de valeur de The Village ! Notre Moto : L'amour du client. Votre mission sera de rendre les clients heureux, prévention et rétention doivent être vos deux mots d'ordre. Accompagné de l'équipe digitale (marketing, techniques, commerciaux...) votre mission consiste à améliorer et maintenir la satisfaction client en ligne et sur le centre à travers plusieurs tâches :

- Anticipation des besoins clients et des potentiels points de friction
- Analyser et développer les besoins clients afin d'anticiper les besoins et la demande
- Suivi et résolution des demandes clients (Zendesk et Téléphone)
- Suivi et analyse des résultats + développement & propositions d'optimisation des process (satisfaction client, temps de traitement, remonté des besoins client)
- Mise en place de tableaux de suivi & des outils de performance
→ Objectif : Une satisfaction client entre 98% et 100%
- Participation à la préparation, à l'envoi et au suivi des commandes
- Suivre les demandes de retours de commandes clients
- Analyse des ventes et proposition d'optimisation
→ Objectif : réduire les délais de livraison et le taux d'incident

Ces missions pourront être complétées selon vos compétences et vos envies.

PROFIL RECHERCHE

Notre candidat idéal : Empathique, diplomate et à l'écoute, vous savez gérer et apaiser les conflits. Un client ne peut pas rester mécontent après avoir discuté avec vous ! Proactif et autonome, votre entourage reconnaît votre tempérament de leader et votre appétit pour les responsabilités et les initiatives. Rigoureux et organisé, vous aimez le travail bien fait et avez le goût pour la structuration des process et l'amélioration continue.

Nos valeurs : l'amour du client, l'esprit d'équipe, la compliance et le dépassement. Si tu les partages, et que tu es compétent vous êtes fait pour travailler avec nous !

- Vous serez amené(e) à travailler les week-end lors des animations ou temps forts.