

La Compagnie de Phalsbourg recrute un(e) Responsable Service Clients

Rattaché(e) à la Direction de The Village, vos missions seront les suivantes :

Le Responsable service clients est avant tout garant de la satisfaction clients dans toutes ses interactions avec The Village.

- ❖ Il s'assure de l'excellence des courriers, colis, mails et toute forme d'échange avec nos clients.
- ❖ Commercialisation des pack clients The Village et gestion de l'organisation de ces derniers.
- ❖ Traitement des flux informatiques journaliers d'échange avec nos clients. (Zendesk, Ionos & Google My Business)
- ❖ Gestion des commandes Eshop
- ❖ Validation et vérification des paiements clients
- ❖ Participation au processus d'expédition des produits
- ❖ Prise en charge des retours clients, des remboursements et de la comptabilité
- ❖ Identification des causes de retours afin de les minimiser
- ❖ Fidélisation de nos clients via des call de satisfaction
- ❖ Accueil physique des clients au sein de la boutique House Of Style
- ❖ Instauration de bonnes relations avec les personnels des boutiques de The Village
- ❖ Être garant de la qualité des communications à l'attention de nos clients
- ❖ Assurer le lien entre le centre commercial et le service développement informatique afin d'améliorer l'ensemble des processus en place
- ❖ Il devra participer à la gestion globale de The Village au-delà de ses missions premières. Il pourra également être amené à se déplacer ponctuellement en France en cas de nécessité

Les compétences et qualités nécessaires pour mener à bien vos missions :

- ❖ Vous avez le sens du détail et une bonne compréhension du niveau de qualité attendu par la Compagnie de Phalsbourg .
- ❖ Vous faites preuve d'autonomie, de rigueur et d'organisation dans votre travail.
- ❖ Vous avez une sensibilité pour la mode et l'esthétisme au sens large.
- ❖ Vous aimez le travail en équipe.
- ❖ Vous vous retrouvez dans nos valeurs : Amour du client, Esprit d'équipe, Dépassement, Compliance et Excellence en Permanence.

*On parle de vous dans cette annonce ? N'hésitez pas à nous contacter :
recrutement@compagniedephalsbourg.com*