LE CENTRE DE SUPPORT CLIENTS RECRUTE !

CDD d'ÉTÉ
CHARGE DE CLIENTELE (H/F) en 35H

Missions :

- Assurer une assistance rapide, aisée et adaptée au client en fonction du mode de contact utilisé (téléphone, mail, chat, réseaux sociaux, courrier postal…)
- Créer activement un lien avec le client en faisant preuve d'empathie, en l'aidant et en lui proposant des solutions qui le satisfont
- Résoudre les problèmes des clients en les informant des choix qui s'offrent à eux tout en leur apportant une solution adaptée.
- Administrer les dossiers de réclamations
- Recenser et remonter les problèmes clients rencontrés dans un souci d'amélioration des produits et services
- Fournir aux clients un moyen de communiquer leurs préoccupations et réagir avec professionnalisme et empathie.
- Contribuer à créer un environnement où la culture IKEA est une réalité forte et vivante qui englobe la diversité des collaborateurs et celle des clients

Profil :

Connaissance SAV serait appréciée

Excellente aptitude à la communication orale et écrite

Grande rigueur dans le suivi des clients

Bonne maîtrise des outils Informatiques

Sens du service

Bon esprit d'équipe

Sens de l'organisation et gestion des priorités

Bonne qualité d'écoute et de disponibilité

Très bonne aptitude à la gestion des conflits clients

Tu souhaites postuler ou en savoir plus sur le CSC, envoie ta candidature et/ou tes questions à Vanessa DANCOISNE – Chargée RH

vanessa.dancoisne1@ikea.com