



LE CENTRE DE SUPPORT CLIENTS RECRUTE !

CHARGE DE CLIENTELE SAV LIVRAISON (H/F) pour un CDI 25H

Missions :

- Assurer une assistance rapide, aisée et adaptée au client en fonction du mode de contact utilisé
- 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 exigée et du secteur logistique et transport

A l'aise avec des professionnels et particuliers

Sens du service

Maitrise d'Excel

Grande Adaptabilité

Très bonne aptitude à la gestion des conflits clients

Anglais serait apprécié

Dynamique, Bon esprit d'équipe

Excellente aptitude à la communication orale et écrite

Grande rigueur dans le suivi des dossiers

Sens de l'organisation et gestion des priorités

Bonne qualité d'écoute et de disponibilité