



**LE CENTRE DE SUPPORT CLIENTS RECRUTE !**

## **CHARGE DE CLIENTELE (H/F) VENTES ET SERVICES pour un CDI**

### **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 :**

Aptitude à accompagner les clients dans le process d'achat

Aisance dans la gestion des différents canaux de communication (chat, mail, réseaux sociaux)

Excellente aptitude à la communication orale et écrite

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