

Conseiller Clientèle (H/F)

Disponibilité du poste : Dès que possible
Lieu de travail : Paris – métro Bonne Nouvelle
Type de contrat : CDI
Durée de travail : Temps Plein
Rémunération : 25 k€ + Tickets restaurant

Contexte

Génération Plume est le leader des couches bébé réutilisables en France, sous la marque Hamac. Nous sommes une entreprise industrielle en fort développement qui conçoit, fait fabriquer et commercialise ses propres innovations brevetées : couches lavables, maillots de bain, t-shirts anti-uv et autres accessoires innovants et durables.

Un enfant produit 1 tonne de déchets avec les 5 000 couches jetables nécessaires jusqu'à l'âge de la propreté. Nos produits permettent de réduire les déchets de 95%, et de diminuer le budget couches par 2 pour les parents. Notre entreprise a une vocation écologique et sanitaire, en proposant des produits sains et "propres" pour les générations futures.

Tous nos produits sont fabriqués en France, selon des exigences de qualité, de respect de l'environnement et de santé des bébés. Nous avons une croissance à 2 chiffres.

Nos produits sont de plus en plus distribués avec succès auprès de boutiques, sites internet, pharmacies, crèches et maternités, et sur notre site e-commerce www.hamac-paris.com.

Mission

Nous sommes une équipe de 12 personnes, et nous sommes à la recherche d'un(e) Conseiller Clientèle en remplacement de la personne actuelle qui quitte notre société.

Vous travaillerez avec la Responsable Relation Clients, et avec deux personnes en alternance. Vous serez également amené à échanger régulièrement avec les autres personnes de notre équipe, et notamment celles en charge de la Communication et de la Qualité, pour partager les retours clients que vous pourriez avoir, afin de faire évoluer des produits, des modes d'emploi, ou encore de clarifier certaines pages du site web. L'objectif étant d'aider les parents à bien choisir et utiliser nos produits.

Détails de vos missions principales :

Gestion de la relation client avant-vente :

- Prendre en charge les appels entrants ;
- Répondre aux emails des clients pour les accompagner dans leur achat et répondre à leurs éventuelles questions.

Gestion de la relation client après-vente :

- Assurer le bon déroulement des commandes ;
- Prendre en charge les appels entrants et emails des clients après-vente ;
- Gérer les retours produits chez le logisticien ;
- Gérer les retours produits qui doivent être réparés en interne par notre service de réparation ;
- Gérer les litiges dans les cas de retards et/ou pertes de marchandises ;
- Envoyer et suivre le tableau des enquêtes de satisfaction tous les mois ;

- Mettre à jour des tableaux de suivi du service après-vente ;
- Faire des retours réguliers au reste de l'équipe, notamment lors des réunions hebdomadaires.

Profil

- Vous avez envie de rejoindre une équipe dynamique pour faire grandir et partager avec nous notre mission. Vous êtes intéressé(e) par les enjeux du développement durable et les démarches écologiques ;
- Vous justifiez d'une formation BAC +2/+3 avec une spécialisation en relation clients, ou en management des unités commerciales ;
- Vous êtes impliqué(e), rigoureux(se) et organisé(e) ;
- Votre langue maternelle est le français et vous êtes à l'aise pour rédiger, en ne faisant pas de fautes d'orthographe ;
- La maîtrise de l'espagnol et/ou de l'anglais serait un plus ;
- Vous avez un bon sens relationnel, êtes autonome, à l'écoute, bienveillante, dynamique, enthousiaste et vous aimez travailler en équipe ;
- Vous maîtrisez la suite Office.

Merci d'envoyer votre CV et votre lettre de motivation à l'adresse suivante : contact@hamac-paris.com

