

MISSION GÉNÉRALE

L'assistant service client gère les réclamations et contribue à la satisfaction et à la fidélisation des clients à travers différents canaux de communication (mail, téléphone,...)

ACTIVITÉS PRINCIPALES***Relation avec les équipes en magasin**

- Guide les magasins dans la résolution des litiges clients
- Suit les dossiers jusqu'à leur clôture

Gestion des réclamations

- Accueille le client et prend en charge sa demande, son besoin et ses attentes
- Analyse et diagnostique la demande client pour apporter une solution personnalisée dans un temps imparti
- Apporte une solution en soutien avec les autres services (juridique, achat, marketing,...)

Reporting

- Construit et suit les tableaux de bord de suivi de l'activité

COMPÉTENCES MÉTIER

- Gestion réglementaire et contractuelle
- Gestion / traitement des demandes
- Connaissance des produits / services / écosystèmes
- Logiciels spécifiques
- Outils bureautiques
- Conseil et résolution de problèmes

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES/SOFT SKILLS

- Rigueur
- Réactivité
- Ecoute active
- Sens relationnel
- Force de conviction
- Gestion des émotions
- Communication orale
- Qualité rédactionnelle
- Sens du service client
- Ambassadeur des valeurs d'entreprise

CHEMINS DE CARRIÈRE POSSIBLES

Passerelle entrante

- Assistant
Conseiller de vente
Conseiller de vente à distance

Passerelle sortante

- Assistant
Conseiller de vente à distance
Manager de proximité

Degré de proximité par rapport au métier


 proche atteignable éloigné