

| | | |
|----------------|------------------------------|--|
| Filière métier | SERVICE CLIENT | |
| MÉTIER | Assistant service client H/F | |

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

* Les activités mentionnées peuvent être réalisées en totalité ou partiellement

| | | |
|----------------|------------------------------|--|
| Filière métier | SERVICE CLIENT | |
| MÉTIER | Assistant service client H/F | |

| COMPÉTENCES METIER |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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