

Filière métier	SERVICE CLIENT	
MÉTIER	Conseiller de vente à distance H/F	

Conditions spécifiques : Travaille le samedi et possibilité de travailler certains dimanches.

MISSION GÉNÉRALE

Le conseiller de vente à distance assure et développe une relation commerciale sur les différents modes de communication mis à disposition pour nos clients (Téléphone, Chat, Réseaux Sociaux, Emails etc...). Il réalise des activités de conseil et de vente. Il gère les relations clients (suivi des réclamations, relance...) et suit le dossier client en vue de fidéliser leur clientèle.

ACTIVITÉS PRINCIPALES*

Assure le développement du chiffre d'affaires du Site E-commerce et des Magasins

- Informe et conseille les clients sur les produits ou les services proposés par l'enseigne sur son site E-commerce et ses magasins
- Personnalise l'offre de produits et de services en proposant au client les offres commerciales, promotions, animations, modes de livraison ou moyens de paiement adaptés à ses besoins
- Met en œuvre les bonnes pratiques de communication en fonction des différents modes de communication (téléphone, Chat, Réseaux Sociaux, Emails etc...)
- Réalise, sur demande du client, la prise de commande en vérifiant la faisabilité de la transaction commerciale en évaluant la disponibilité des produits demandés et en orientant le client vers des produits de substitution et des produits complémentaires
- Effectue des devis pour les clients en fonction de leurs besoins.
- Consulte et suit les principaux indicateurs de performance :
 - ✓ Indicateurs individuels : CA, transactions, taux de conversion, satisfaction client
 - ✓ Indicateurs collectifs : indicateurs de performance, de gestion et RH

Assure la relation client (services et fidélisation)

- Collecte les informations sur les besoins du client
- Propose la carte de fidélité et informe sur les avantages du programme de fidélité
- Traite les litiges clients
- Diffuse les demandes clients aux interlocuteurs adéquats
- Enregistre et transmet les informations relatives aux litiges ou réclamations au service adéquat
- Assure un suivi personnalisé de chaque demande jusqu'à résolution du litige
- Assure la satisfaction du client sur toutes ses demandes

Participe à la formation des salariés

- Véritable référent, apporte son expertise sur un ou plusieurs domaines spécifiques (vente, produit etc...)
- Participe à l'intégration des nouveaux entrants
- Accompagne la montée en compétence des équipes sur les domaines spécifiques maîtrisés

* Les activités mentionnées peuvent être réalisées en totalité ou partiellement

Filière métier	SERVICE CLIENT	
MÉTIER	Conseiller de vente à distance H/F	

COMPÉTENCES METIER
<ul style="list-style-type: none"> Conseil et résolution de problèmes Outils bureautiques Connaissance des produits/services/écosystèmes Techniques de vente Planification et organisation

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES/SOFT SKILLS
<ul style="list-style-type: none"> Rigueur Sens relationnel Réactivité Communication orale Communication écrite Ambassadeur des valeurs d'entreprise

CHEMINS DE CARRIÈRE POSSIBLES
Passerelle entrante
Assistant
Conseiller de vente
¹
Passerelle sortante
Manager des ventes
Responsable de magasin
Directeur de magasin

Degré de proximité par rapport au métier



proche



atteignable



éloigné