



Offre d'emploi : H/F – Chargé(e) Service Client e-commerce Anglais courant

ENTREPRISE

Créée en 1984, la société CARRE BLANC est le spécialiste du linge de maison, leader sur son marché en terme de réseau avec près de 250 points de vente dans le monde. CARRE BLANC dispose aujourd'hui du réseau spécialisé le plus développé en France, et connaît une forte présence internationale implantée dans 18 pays.

Afin d'accompagner la forte croissance de son site Internet marchand, le service digital recherche un(e) chargé(e) de service client anglais courant en CDD de 4 mois pour démarrer une mission dès que possible.

MISSIONS

Intégré au sein d'une petite équipe dynamique et passionnée et sous la responsabilité de la directrice digital, le/la chargé(e) du service client e-commerce anglais courant viendra en renfort sur la période chaude (novembre 2020 à février 2021) de notre service client composé aujourd'hui de deux personnes.

Le/la chargé(e) de service client aura pour principales missions :

- Le suivi des commandes, fraudes et colis ;
- La relation clientèle par mail, téléphone, et Web2Chat ;
- L'accompagnement et conseil tout au long du parcours d'achat de nos clients par mail, téléphone, et Web2Chat ;
- La gestion des retours, demandes SAV et anomalies colis;
- Le développement de la satisfaction client ;
- Le suivi de la facturation et impayés ;
- Recueillir les remarques de la clientèle et les transmettre au service de production, marketing, recherche, développement, ...
- Proposer des solutions en réponse aux réclamations de la clientèle ou transmettre le dossier au service contentieux, logistique, ...
- Elaborer des supports d'information et de communication et proposer des évolutions des systèmes d'information ;

- La gestion des commandes omnicanales (e-réservation, click and collect et ruptures de stock en point de vente) ;
- La gestion des réclamations boutiques et SAV réseau ;
- La gestion des clients internationaux.

En effet, sur cette fin d'année, le site www.carreblanc.com sera traduit en anglais pour assurer notre développement en Europe. C'est pourquoi l'anglais est un prérequis pour ce poste.

CAPACITES ET QUALITES

- Attrait pour l'univers de la décoration
- Sens de l'organisation et du commerce
- Sens de la communication relationnelle
- Force de propositions
- Autonomie et curiosité
- Maîtrise de l'anglais : niveau B2, C1 ou C2.

CARACTERISTIQUES DU POSTE

Niveau de formation recherché : Bac+2 type BTS dans le commerce.

Expérience : 2 à 3 ans min. au sein d'un service client.

Langue : la pratique de l'anglais est obligatoire.

- Date de début : Début novembre
- Type de contrat : CDD 4 mois
- Localisation : Roanne

Envoyer lettre de motivation et CV à l'intention de Charlotte MARTOUREY, c.martourey@carreblanc.com, directrice digital avec la référence SERVICECLIENT20