



Tous ergo est une entreprise de vente à distance basée à Bondues (59).

Depuis 2008 nous commercialisons des milliers de produits pour l'autonomie à domicile des personnes âgées et/ou en situation de handicap à travers notre site internet : www.tousergo.com, notre catalogue papier et notre Showroom.

Nous sommes une équipe de 12 personnes.

Dans le cadre du développement de notre activité, nous recherchons un ou une

chargé de relation clientèle.

Nos valeurs:

- LA SIMPLICITE: clarté, générateur de confiance, proximité, équipe à taille humaine, efficacité.
- L'AUTHENTICITE : la transparence, être incarné, sincérité, honnêteté, humilité, être droit et juste.
- LA POSITIVITE : le sourire, la convivialité, le beau fait du bien, enthousiasme, bien-être, créativité.
- L'EMPATHIE : accueil, ouverture, bienveillance, indulgence, se mettre à la place du client, échange/partage, écoute, patience, disponibilité, sens du service.
- LE PROFESSIONNALISME : expertise, respect des délais, engagés, volontaires, au service, conseils personnalisés.

Votre profil

Savoir-faire:

- Rigueur
- Organisation : capacité à faire plusieurs choses à la fois.
- Efficacité.
- Autonomie.
- Excellente expressions orale et écrite. Niveau d'orthographe irréprochable.
- Expérience acquise dans la gestion de la relation client (en centre d'appel).
- Capacité à gérer les litiges avec sang-froid.
- La pratique de langue étrangère est un plus.

Savoir-être:

- Discrétion.
- Patience.
- Maîtrise de soi.
- Sens du service et de l'écoute du besoin client.

Vos missions

Nos clients sont majoritairement des particuliers : personnes âgées ou en situation de handicap, ainsi que des aidants familiaux.

Dans une moindre mesure, nous avons aussi une clientèle de professionnels : ergothérapeutes, acheteurs en EHPAD ou hôpitaux, revendeurs de matériel médical, pharmaciens, ...

Accueil, conseil et vente

- Accueil et renseignement de notre clientèle sur notre numéro vert 0805460400, ainsi que dans notre showroom attenant aux bureaux.
- Saisies de commandes reçues par téléphone, courrier et fax. Le cas échéant , ouverture préalable des comptes professionnels.
- Sur rdv ou spontanément, démonstration et ventes de produits au showroom : clientèle de particuliers essentiellement.
- Réponse aux demandes des clients posées sur notre site : via le formulaire de contacts, par e-mail, par tchat en ligne.

Gestion des commandes en cours

- Validation des nouvelles commandes pour mise en préparation.
- Gestion des commandes spéciales (paiement en 3 x, produits à l'essai, règlements différés).
- Enregistrement et gestion des commandes en départ direct fournisseurs
- Information aux clients sur l'état de leur commande (délai)
- Envoi de formulaires de prise en charge de la sécurité sociale.

Relance commerciales

- Saisies et relance de devis
- Appels sortants de mesure de la satisfaction auprès de nos clients VIP
- Relance des paniers abandonnés

Service après-vente

- Réception des demandes des clients et communication d'un n° retour
- Renvoi de nouveaux produits ou remboursement, mise à jour des stocks
- Génération des remboursements clients et édition des avoirs correspondants

Aspects pratiques

- Ce poste est un temps plein. CDD , contrat de 37h.
- Sédentaire dans nos locaux de Bondues (ZAC Ravennes les Francs)
- Rémunération selon profil



Envie de rejoindre l'équipe ?

Envoyez vos CV à serviceclient@tousergo.com