



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](http://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](mailto:serviceclient@tousergo.com)