

Chargé(e) de relation clientèle H/F

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.touserger.com, notre catalogue papier et notre Showroom. Nous sommes une équipe de 16 personnes.

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 par téléphone, par mails ainsi que dans notre showroom.
- Saisies de commandes reçues par téléphone, courrier et fax.
- Démonstration et ventes de produits au showroom : clientèle de particuliers essentiellement.

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.

Relances 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/CDI – Contrat 35h.

Sédentaire dans nos locaux de Bondues (ZAC Ravennes les Francs)

Rémunération selon profil

Merci d'adresser votre CV accompagné d'une lettre de candidature : lduriez@touserger.com