

PERFORMANCE CONSULTANT SA

Conseil en ressources humaines

Chargé de relations clients SAV H/F

Notre mandant :

Une importante entreprise de la place genevoise active dans le domaine du luxe

Descriptif de poste :

- Assurer l'expérience client dans le cadre du service de son produit et contribuer à l'évolution de l'activité du service
- Répondre aux demandes des clients concernant le service après-vente de leur produit (par téléphone, courrier ou e-mail)
- Identifier et mettre en œuvre l'ensemble des ressources internes (outils et interlocuteurs) nécessaires à la prise en charge des produits, en collaborant étroitement avec les différents ateliers
- Trouver les meilleures solutions aux demandes des clients en cohérence avec la politique commerciale
- Assurer l'accueil des collaborateurs à la Réception SAV interne
- Rédiger les documents commerciaux SAV (reçus, devis, factures)
- Contribuer à l'amélioration des processus et des procédures du service après-vente afin d'optimiser l'efficacité opérationnelle et la qualité du service

Profil recherché :

- Maturité ou CFC d'employé de commerce dans les domaines du commerce, de la gestion ou du service à la clientèle
- Expérience préalable dans un poste similaire de service clientèle, de préférence dans l'industrie horlogère, du luxe ou de l'hôtellerie
- De langue maternelle française avec un très bon niveau d'anglais et d'allemand
- Maîtrise des outils informatiques et de gestion des relations clients (CRM)
- Domicile en Suisse

Qualités requises :

- Excellente présentation
- Excellentes compétences en communication verbale et écrite
- Grande capacité d'écoute et d'empathie
- Aptitude à travailler de manière autonome tout en maintenant une collaboration étroite avec les équipes internes
- Orienté résultats
- Attention particulière aux détails et à la satisfaction du client

Type de contrat : CDI

Taux d'activité : 100% - 1jour de télétravail/semaine

Date d'entrée : à convenir

Discrétion absolue garantie dans nos démarches

Seront contactés uniquement les candidats dont le profil correspond aux critères de notre mandant

Consultant responsable du mandat : Kerstin Leterme

Ref : KL711628711