

PERFORMANCE
CONSULTANT SA

Conseil en ressources humaines

Chargé de relations clients SAV (H/F)

Notre mandant :

Une importante société horlogère genevoise, recherche un(e) chargé(e) de relations clients SAV pour sa division Commercial.

Descriptif de poste :

- Répondre aux demandes des clients concernant le service après-vente de leur montre (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 montres, en collaborant étroitement avec les équipes de l'Atelier de Rhabillage et l'Atelier de Restauration
- Trouver les meilleures solutions aux demandes de nos clients en cohérence avec la politique commerciale
- Assurer l'accueil des collaborateurs à notre 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 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'allemand et d'anglais
- Maîtrise des outils informatiques et de gestion des relations clients (CRM)
- Domicile en Suisse

Qualités requises :

- Excellente communication verbale et écrite
- Sens de l'écoute, diplomatie et empathie
- Autonomie tout en étant capable de travailler en équipe
- Rigueur et orientation vers les résultats
- Attention particulière aux détails et à la satisfaction du client

Type de contrat :

Fixe

Taux d'activité :

100 %

Date d'entrée :

À convenir

Discrétion absolue garantie dans nos démarches.

Consultant responsable du mandat : Nathalie Roche

Ref : JD1270634789