

Fiche de Mission– Chargé(e) de l'Expérience Client en alternance

Description du Poste :

Vous êtes passionné(e) par le Client souhaitez développer vos compétences dans un environnement dynamique et innovant ? Rejoignez notre équipe en tant que chargé(e) de l'Expérience Client !

Responsabilités :

- Gérer et résoudre les demandes et réclamations clients de manière professionnelle et efficace.
- Participer à l'amélioration continue de l'expérience client en réalisant des reportings à destination des magasins et du siège.
- Collaborer avec les différentes équipes (commerciale, marketing, technique) pour garantir une satisfaction client optimale.
- Contribuer à la mise en place de projets visant à améliorer le parcours client.

Profil Recherché :

- De formation minimum Bac+2/3, Relation client, Commerciale, vous avez une 1^{ère} expérience réussie dans l'un des domaines : Expérience Client, Relation client, Vente.
- Excellente communication écrite (maîtrise de l'orthographe, grammaire, syntaxe, rédaction)
- Aisance orale (contact régulier avec nos magasins et centres de relation client)
- Compétences requises : rigueur, organisation, dynamisme, force de proposition, gestion des priorités, écoute, pédagogie, autonomie
- Bonne maîtrise d'Excel (fonctions de recherches, tableau croisé dynamique, graphique, analyses)
- Esprit d'analyse
- Esprit d'équipe, polyvalence

Avantages

- Restauration du midi offerte
- Remboursement 50 % du Pass Navigo