

Conseiller Client F/H

Sportcarriere accompagne AllTricks dans le renforcement de ses équipes « Service Client » avec trois types de missions différentes sur des postes de « Conseillers Clients » en CDI.

En 2008, Gary Ansens s'est lancé le pari de créer une entreprise 100% française spécialisée dans la distribution d'articles de sport. Tout d'abord experte dans le cycle, l'entreprise s'est diversifiée dans les domaines du running en 2015 et des sports outdoor en 2017. Notre objectif ? Proposer le plus large catalogue de ces disciplines avec une offre livrée dès le lendemain et au prix le plus juste. Et voici le résultat : Alltricks.fr a été classé meilleur site e-commerce dans sa catégorie par le magazine Capital en 2019, et on n'en est pas peu fier !

Notre camp de base est situé à Montigny-le-Bretonneux, à 30 minutes de Paris, et la partie logistique à Châteaudun en Eure-et-Loir. Nous avons de même 2 magasins proches de la région parisienne, 1 magasin en région lyonnaise et détenons 1 franchise dans le sud de la France.

Composée d'une équipe jeune et passionnée (32 ans en moyenne), évoluant dans une ambiance conviviale, Alltricks c'est plus de 180 collaborateurs qui font de la satisfaction client leur priorité au quotidien. 4 grandes valeurs sont partagées lors de cette aventure : la passion, l'innovation, la cohésion et la satisfaction (PICS).

Missions et responsabilités

Au sein d'une équipe de 12 personnes, tu assureras la gestion de la relation client à distance, à partir de différents supports (mails, téléphone, web). Tu es l'ambassadeur d'Alltricks auprès de nos clients.

Après une période de formation complète à nos outils (CRM) et procédures :

- Tu réceptionneras et prendras en charge les appels entrants et emails entrants des clients
- Tu échangeras via notre plateforme de tchat avec la clientèle
- Tu seras en charge d'accompagner et conseiller nos clients pour répondre au mieux à leurs demandes

Trois missions s'offrent alors à toi :

- Une **orientation technique**, très tournée vers les problématiques produits de nos clients où une bonne connaissance de notre gamme de produits et une capacité à conseiller la clientèle sur ses achats et assurer l'administration des ventes sera souhaitée.
- Une **orientation service client / service après-vente**, dans laquelle tu seras en charge de toutes les questions de suivi, les problématiques de commandes et de livraisons, les non conformités des produits et toute la prise en charge administrative des retours clients
- Une **orientation réclamation et paiements**, pour laquelle nous rechercherons des profils habitués à traiter les sujets paiements, avoirs, litiges et remboursements.

Profil recherché

- Tu justifies d'une première expérience professionnelle dans le monde du E-Commerce ou du conseil/service client. Tu as une bonne aisance relationnelle et un bon sens du service.
- Aisance téléphonique et rédactionnelle (syntaxe, orthographe)
- Organisé(e), précis(e), calme et réactif(ve)
- Sensibilité conseil et commerciale
- Capacité d'organisation et sens des priorités
- Aisance informatique impérative

Les + Pour nous convaincre

- Tu as une sensibilité e-commerce (acheteurs online compulsifs acceptés)
- Tu as envie de participer à un projet ambitieux dans un environnement en croissance permanente et d'en relever les challenges (e-commerce, m-commerce, social commerce etc.)
- Des réelles connaissances techniques cycle seront un plus pour le poste dédié au conseil technique
- Une expérience dans la gestion de litiges et le traitement des avoirs et remboursements est souhaitable pour le poste dédié aux sujets paiements
- Tu aimes travailler dans la joie et la bonne humeur

Les Alltricksiens/Alltricksiennes te proposent :

- Des sorties sportives quelle que soit la météo : sessions running le midi, sorties VTT ou vélo de route le soir, balades en Stand Up Paddle sur le lac de Saint-Quentin-en-Yvelines... Mais aussi des afterworks au bloc d'escalade à 2 pas du bureau ou courses-poursuites sur la pumtrack qui trône au centre de l'openspace ... Bref il y a de quoi faire !
- Des remises staff exceptionnelles toute l'année (encore mieux que les soldes !)
- Une Alltricks Academy tous les mois dédiée à l'intervention d'hommes et de femmes inspirants, avec lesquels tu pourras échanger sur différentes thématiques : innovation digitale, levée de fonds, engagement et responsabilité sociétale, entrepreneuriat, made in France, e-commerce...
- Des défis en tout genre 1 fois par mois : concours du meilleur pâtissier, compétition de ping-pong, de Mario Kart, initiation à la Slackline etc...
- Des locaux proches de nombreux parcs et lacs (en étant seulement à 30 minutes de Paris),
- Et une équipe passionnée et dynamique qui se fera un plaisir de t'accueillir.

Conditions particulières

Type de contrat : CDI

Lieu : Montigny-le-Bretoneux (78)

Début du contrat : ASAP

Rémunération : Selon Profil