

JOB OFFER

Chargé de Service client (H/F)



Spécialiste de la forêt, Reforest'Action est une entreprise certifiée B Corp dont la mission est de préserver, restaurer et créer des forêts à travers le monde, en réponse à l'urgence climatique et à l'érosion de la biodiversité. Pour ce faire, Reforest'Action sélectionne des projets forestiers, les soutient et en assure la qualité afin de développer leur multifonctionnalité dans la durée. Depuis sa création en 2010, Reforest'Action a financé plus de 23 millions d'arbres dans 43 pays grâce à la contribution de 3 000 entreprises et de 400 000 citoyens. En 2021, **Reforest'Action a été reconnu en tant que Partenaire-Acteur de la Décennie des Nations Unies pour la restauration des écosystèmes**. Plus d'informations sur www.reforestaction.com

Missions :

Vitrine de Reforest'Action, le Service Client contribue au développement de l'image de l'entreprise et à la satisfaction Client par sa disponibilité, sa qualité et son efficacité. Pour ce faire, nous recherchons un.e Chargé.e de Service Client au sein du Pôle Entreprise afin d'assurer la prise en charge des demandes client, la recherche de solutions ainsi que l'accompagnement à la vente en ligne des produits de la Société.

Vous aurez en charge notamment les missions suivantes :

Gestion des besoins clients

- Accueillir, analyser et qualifier les demandes entrantes par téléphone et par mail
- Renseigner les clients en leur apportant des solutions aux problèmes rencontrés et des réponses personnalisées
- Rediriger les demandes commerciales qui doivent être traitées par les Consultants du Pôle Entreprise, et les autres demandes (technique, communication...) vers les différents Pôles de l'entreprise
- Assurer la vente de nos solutions en ligne et le suivi des demandes clients (BtoC et BtoB)
- Garantir la satisfaction des clients dans le respect des procédures et des délais de traitement
- Travailler en équipe et accompagner son Manager dans l'amélioration du Service Client et dans la mise en place de processus
- Effectuer un reporting de suivi des activités dans le CRM (Salesforce)
- Atteindre les objectifs fixés de satisfaction Client et de chiffre d'affaires de vente en ligne.

Profil recherché :

De formation Bac+2/Bac+3 en management des unités commerciales ou en négociations et relation client, vous avez idéalement une expérience de plus de deux ans dans une fonction similaire dans un environnement TPE/PME à environnement international. Vous avez une bonne maîtrise du français et de l'anglais, à l'écrit comme à l'oral.

Parcours / formation

- Anglais intermédiaire (niveau B2 minimum)
- idéalement diplômé.e d'un BTS de type négociation relation client
- Un attrait pour l'univers Start-Up et le développement durable serait un plus.

Modalités

- Type de poste : CDI
- Localisation : Rueil Malmaison (proximité du RER A)
- Rémunération : selon profil
- Tickets restaurant : oui.
- Rattaché.e au Responsable ADV et recouvrement

JOB OFFER

Chargé de Service client (H/F)



Vos CV et lettre de motivation (candidatures possibles en anglais) sont à envoyer à recrutement@reforestaction.com