



<https://latribunelibre.com/emploi/gestionnaire-service-clients-f-h>

GESTIONNAIRE SERVICE CLIENTS F/H

Description

Rattaché au Manager Service clients, vous êtes l'intermédiaire entre le client et l'entreprise. Vous participez à la croissance du chiffre d'affaires de Candia et contribuez au développement de la satisfaction client. Vous êtes en relation avec de nombreux services (division commerciale, logistique, allocation des stocks, service administratif et financier...). Vos principales missions sont d'assurer le traitement administratif des commandes (de la saisie à la facturation) et de gérer les réclamations (transport, prix...).

Vous contribuez à l'atteinte du taux de service client de 98,5%.

A ce titre,

- Vous contrôlez et enregistrez dans l'ERP les commandes clients dont vous avez la charge,
- Vous suivez le plan de promotion,
- Vous mettez à jour les commandes en fonction des informations transmises par les gestionnaires de stock,
- Vous gérez les ruptures avec les clients, renseignez les motifs de rupture afin d'assurer l'analyse globale du taux de service,
- Vous suivez et analysez les ventes afin d'informer de toute dérive observée (interruption inexpliquée de vente, non-respect des CGV...),
- Vous gérez les litiges clients (hors qualité produits), les pénalités et renseignez les bases de données associées,
- Vous renseignez les chiffres d'affaires des clients dont vous avez la charge, sur les plateformes prévues à cet effet,
- Vous gérez les problèmes transport en lien avec le service logistique, renseignez les informations dans l'ERP, afin de faciliter la comptabilisation et l'analyse des incidents de livraison,
- Vous mettez à jour les tarifs et remises dans l'ERP,
- Vous procédez à la facturation des commandes expédiées,
- Vous contrôlez les litiges (déductions), les qualifiez, les validez ou les contestez en fonction de l'analyse qui en aura été faite au préalable.

Qualifications

De formation Bac + 2/3 administratif/commercial, vous avez idéalement 2 ans d'expérience minimum réussie au sein d'un service administratif ou ADV. Vous êtes à l'aise sur les outils bureautiques, Excel (recherche V, TCD), ERP, et les techniques administratives. Doté d'un bon sens relationnel, vous êtes organisé, rigoureux.

Organisme employeur
SUPPLAY LYON TC

Type de poste
Temps plein

Secteur
ACTIVITÉS DES AGENCES DE TRAVAIL TEMPORAIRE

Lieu du poste
69383, LYON 03, LYON, France

Salaire de base
25000 € - **Salaire de base**
30000 €

Date de publication
9 octobre 2024 à 13:02

Valide jusqu'au
08.11.2024