

/2016

Conseiller(ère) clientèle Label Emmaüs

1. Présentation de la structure

Label Emmaüs est une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) créée le 28 juin 2016 par le mouvement Emmaüs, mouvement solidaire et laïc, engagé depuis 1949 dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

Label Emmaüs porte une activité de **marketplace solidaire**, sur laquelle 25 structures Emmaüs vendent en ligne des produits d'occasion.

L'équipe Label Emmaüs est chargée de former et accompagner les vendeurs Emmaüs, de modérer les annonces proposées, de développer et maintenir la plateforme digitale et de gérer le service après vente.

2. Descriptif du poste

Sous la responsabilité hiérarchique de la directrice de Label Emmaüs, le ou la conseiller(ère) clientèle est chargé(e) des missions suivantes :

- Accueillir et accompagner les clients en difficulté lors du passage de la commande (mail & téléphone)
- Gérer le contact client, analyser et traiter les demandes (information, réclamation, assistance...) parvenant sur l'outil de traitement des demandes (Zoho desk)
- Modérer les annonces proposées par les vendeurs Emmaüs en relation avec la responsable Marketing
- Participer à l'accompagnement des vendeurs Emmaüs dans les différents services apportés aux internautes et clients.
- Participer à l'animation du groupe vendeurs Label Emmaüs par le biais d'une lettre d'information hebdomadaire qui traite des sujets d'actualités (bonnes pratiques, rapport qualité...)
- S'assurer de la tenue des engagements de qualité de service Label Emmaüs

3. Compétences nécessaires à la tenue du poste :

2 ans d'expérience min au sein d'un service client, idéalement une place de marché

Faire preuve de rigueur, de fiabilité, d'organisation

Avoir le sens de l'écoute, démontrer une intelligence relationnelle

Avoir une capacité rédactionnelle, une aisance à l'oral

Avoir une capacité d'adaptation, être flexible au changement, faire face aux situations difficiles

La connaissance de l'outil Zoho desk est un plus

Conditions de travail du poste :

A partir du mois de mars 2017

24 000 € brut annuel, selon expérience / tickets restaurants et 50% des titres de transport

Lieu de travail : Montreuil (déménagement possible en 2017, Est de Paris/proche banlieue)

Veillez nous faire parvenir un CV détaillé accompagné impérativement d'une lettre de motivation à l'adresse suivante : contact@label-emmaus.co avant le 30 janvier 2017.