

## **CDD 6 mois Label Emmaüs : chargé (e) Relations Clients & Accompagnement Vendeurs**

### **1. Contexte**

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. Ce sont plus de 300 sociétaires qui soutiennent aujourd'hui notre coopérative !

Label Emmaüs porte une activité de marketplace solidaire, sur laquelle 28 structures Emmaüs vendent en ligne des produits d'occasion depuis le 8 décembre 2016. Nos vendeurs sont des personnes accueillies chez Emmaüs, des compagnons et des salariés en insertion, en situation d'exclusion.

L'équipe Label Emmaüs, composée aujourd'hui de 6 salariés, est chargée de former et accompagner ces vendeurs, maintenir la plateforme digitale, modérer les annonces, gérer le service client et développer l'audience du site.

### **2. Missions**

Sous la supervision de la directrice de Label Emmaüs, et en coordination avec les responsables Accompagnement Vendeurs, Marketing, Logistique, et Technique, vos missions seront les suivantes :

- **Service client :**
  - Accueillir et accompagner les clients en difficulté lors du passage de la commande (mail & téléphone, chat à venir)
  - Gérer le contact client, analyser et traiter les demandes (information, réclamation, assistance...) parvenant sur l'outil de traitement des demandes (Zoho desk)
  - Se coordonner avec les vendeurs pour tenir les engagements de qualité de Label Emmaüs
- **Accompagnement vendeurs :**
  - Participer à l'amélioration des pratiques commerciales des vendeurs (sélection, fiches produits, gestion de commande, merchandising...)
  - Soutenir ponctuellement l'activité d'un vendeur (lancement, difficultés opérationnelles...)
  - Participer à l'animation collective du réseau des vendeurs (organisation de réunions et formations, rédaction de supports de communication...)

### **3. Diplômes, compétences et savoir-être**

Jeune diplômé(e) ou bénéficiant idéalement d'une première expérience en vente ou e-commerce.

Vous avez un fort intérêt pour le secteur de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), idéalement une expérience professionnelle ou bénévole dans ce secteur.

Vous êtes dynamique, flexible au changement et force de proposition.

Vous êtes organisé(-e), rigoureux (se) et fiable.

Vous savez adapter votre discours à différents interlocuteurs, être à l'écoute, à l'aise à l'oral comme à l'écrit.

Vous avez une appétence pour l'environnement et la culture du web.

### **4. Conditions du poste**

CDD de 6 mois à partir d'octobre 2017, 24 à 28K€ brut annuel, négociable selon expérience

Tickets restaurants, indemnité transport

Lieu de travail : Montreuil

Déplacements à prévoir en région (2 à 3 par mois environ), carte fréquence prise en charge

Envoyez votre CV et lettre de motivation à [msarda@label-emmaüs.co](mailto:msarda@label-emmaüs.co)