

Blancheporte

Blancheporte est un créateur de Collections Mode et Maison présent en France, Belgique et en Europe de l'Est. Pionnière de la vente à distance, Blancheporte a réussi le mariage print et web. Le site blancheporte.fr a été élu 3ème site préféré des internautes aux Favor-i FEVAD 2016.

Blancheporte est entourée de 180 passionnés qui ont un objectif commun : surprendre ses 2 millions de clientes. Dans le cadre du projet de réenchantement de notre relation client et d'invention des parcours clients de demain, nous recrutons un(e) :

ENCHANTEUR CLIENTS (H/F)

VOS MISSIONS

Dans une équipe restreinte d'experts de la relation et de la satisfaction client, vous assurez alternativement :

- la résolution qualitative des situations atypiques :
 - o Vous prenez en charge les dossiers clients complexes
 - o Vous effectuez un suivi rapproché des clients ayant subi des incidents importants ou répétés
 - o Vous apportez votre expertise pour tout type de dossier client sortant du traitement ordinaire
- ⇒ Votre Objectif : redonner confiance au Client

- les audits des différents canaux de communication (appels, emails, courriers, réseaux sociaux, enquêtes clients) pour identifier les bonnes pratiques et les axes d'amélioration. Vous participez en tant qu'expert auprès des formateurs des conseillers clientèle
- ⇒ Votre objectif : Permettre aux prestataires de développer l'enchantement client

- le test et la mise au point de nouveaux process pour simplifier le parcours client ou développer de nouveaux services et contribuez à la formalisation des process correspondants
- ⇒ Votre objectif = améliorer l'expérience Client

VOTRE PROFIL

C'est la combinaison des talents de chacun dans l'équipe qui permettra de développer la satisfaction client et d'inventer nos parcours clients de demain. Alors, que vous soyez plutôt pédagogue, ou connecté, ou encore inventif... Venez partager avec nous votre empathie et racontez- nous votre petit plus que vous apporterez dans cette nouvelle aventure :

- soit vous disposez d'une expérience réussie dans le traitement de la relation client (prise d'appel, enquêtes et tâches complexes) client,
- soit vous êtes intervenus dans l'animation d'une communauté d'utilisateurs ou de clients,
- soit vous êtes convaincu que la de la satisfaction du client est primordiale dans toute relation commerciale.

Dans tous les cas :

- Vous aspirez maintenant à intégrer une petite équipe où vous pourrez animer l'enchantement client et participer à des projets transverses au service de l'amélioration de l'expérience d'achat.
- Vous disposez d'excellentes qualités d'expression à l'oral comme à l'écrit, vous êtes perspicace, autonome, force de proposition, vous aimez partager et transmettre les bonnes pratiques, vous êtes positif en toutes circonstances

Poste basé à Tourcoing (59), Démarrage : ASAP

Contrat : CDD / CDI -Employé ou Agent de Maîtrise de la Vente à Distance

Déplacements à prévoir 2 à 3 fois par an en binôme

Notre offre vous intéresse ?

Merci d'envoyer vos CV et lettre de motivation par mail sous la référence BP/RC-EC sur : drh@blancheporte.fr