

OFFRE D'EMPLOI

GESTIONNAIRE SAV H/F

CDI – A pourvoir dès que possible

En tant que Gestionnaire de Comptes Clients (dédié Service Après-Vente), vous assurez le suivi complet des demandes post-expédition pour les produits d'accès et de travail en hauteur (marques Duarib et Centaure).

Basé.e sur le site de Saint-Philbert-de-Grand-Lieu (44), vos principales missions sont :

- Traiter et suivre les demandes SAV des clients et de la force de vente (litiges transport, pièces détachées, produits endommagés, écarts de livraison).
- Gérer les réclamations et garanties en lien avec les services Qualité et Logistique (retours matériels, expertises, réclamations).
- Établir devis et propositions commerciales en coordination avec la force de vente et enregistrer les commandes SAV dans le respect des conditions contractuelles.
- Assurer la communication client (accusés de réception, bons de retour, informations sur la politique SAV) et le suivi des dossiers dans les outils internes (CRM, tableaux de suivi).
- Analyser les indicateurs de performance SAV (délais de réponse, taux d'insatisfaction) et contribuer aux actions d'amélioration continue.
- Gérer les aspects administratifs et financiers liés au SAV (factures, avoirs).
- Renforcer ponctuellement l'équipe commerciale sur certaines tâches (réponse client, saisie de devis ou commandes).

Liste non exhaustive.

Compétences et aptitudes requises

Formation initiale requise et/ou expérience :

- Formation initiale requise et/ou expérience confirmée
- Une expérience de gestion des demandes SAV pour un industriel souhaitée

Savoirs spécifiques / Savoir-faire :

- Maîtrise Pack Office
- Outils informatiques : CRM (Salesforce), ERP (Sage X3)
- Capacités rédactionnelles
- Sens développé du service clients
- Être facilitateur de la relation client/fournisseur interne et externe
- Assertivité
- Maîtrise de l'anglais opérationnel serait un plus

Savoir-être :

- Organisé.e
- Structuré.e
- Autonome
- Sens et gestion des priorités
- Aisance Relationnelle, goût du contact
- Sens de l'écoute et de la communication
- Esprit d'Equipe

Flashez le QR code pour postuler en ligne ou envoyez un email à rh@duaribgroup.com