



Le service Customer Care Exaprint recrute

2 Conseillers Relation Client F/H en CDD et CDI

Nous...

Exaprint est l'imprimeur en ligne de référence pour les professionnels des arts graphiques et de la communication. Leader européen sur son marché, Exaprint gère aujourd'hui plus de 4.000 commandes par jour, pour un CA annuel de 85M€. Depuis sa création, une croissance constante est avérée.

L'entreprise a intégré le groupe Cimpres (également propriétaire de Vistaprint) en 2015.

Dans le cadre de son objectif principal qui est l'accompagnement et la satisfaction clients, le service Customer Care est à la recherche de deux Assistants Relations Clients pour compléter l'équipe en place.

En tant qu'expert de la prise en charge client, le Conseiller relation client est l'interlocuteur privilégié dans le conseil et le traitement des demandes au quotidien. A ce titre, il est un élément majeur dans l'amélioration de l'expérience client et dans la fidélisation.

Vous...

- Vous êtes à l'aise avec le téléphone et avez un sens relationnel aiguisé ;
- Vous maîtrisez la langue française tant à l'écrit qu'à l'oral ;
- Vous savez analyser et résoudre rapidement une problématique ;
- Vous êtes parfaitement à l'aise avec les outils informatiques ;
- Vous avez une grande capacité d'adaptation et de mémoire ;
- Vous aimez travailler en équipe ;
- Vous maîtrisez les situations difficiles et savez désamorcer les conflits ;
- Vous avez au moins 3 mois d'expérience dans un poste similaire ;
- Vous êtes organisé, rigoureux, enthousiaste et avez une grande capacité d'écoute et de partage ;
- Vous savez gérer votre stress et prendre du recul.

Ensemble...

- Vous rejoignez le service Assistance Clients au sein du département Customer Care d'Exaprint composé d'une trentaine de personnes réparties sur 2 grands pôles que sont : le Front (assurant un service client réactif dès le 1er contact) ; le Back (traitant des requêtes plus complexes nécessitant une analyse fine)
- Vous accompagnez au quotidien les clients dans le traitement de leur demande et apportez des solutions à leur problématique ;
- Vous guidez les clients sur le site, les conseillez sur la gamme produit et saisissez les opportunités de commandes ;
- Vous reportez dans le CRM toutes les demandes et actions menées ;
- Vous gérez la relation client au quotidien et les fidélisez à travers la qualité de votre prise en charge
- Vous accueillez les nouveaux inscrits et les affectez dans le bon segment ;
- Vous rendez compte des dysfonctionnements dans l'expérience client à votre hiérarchie et êtes source de proposition d'amélioration.

Intéressé(e) ?

Nous offrons un poste en CDD pour remplacement et un autre en CDI, associé à une rémunération de 1600 à 1700K€ par mois sur 13 mois, assortie d'avantages collectifs tels que Participation, Intéressement, Ticket restaurant, Mutuelle etc ... Vous bénéficierez du statut « employé » et serez soumis au 35h hebdomadaire répartis sur les différentes plages horaires du service allant de 8h30 à 19h. Le télétravail est en place actuellement à hauteur de 2 à 3 jours par semaine.

Poste à pourvoir immédiatement, basé au siège social de l'entreprise situé, dans le quartier du Millénaire à Montpellier, au cœur de l'un des pôles technologiques les plus dynamiques du sud de la France.

Pour nous rejoindre, transmettez votre candidature par email à Caroline Teissier, Responsable Ressources Humaines sur caroline.teissier@exagroup.biz