



Le service Commerce d'Exaprint recrute

Un.e Conseiller.e Relation Client F/H en 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 Cimpress (également propriétaire de Vistaprint) en 2015.

Les valeurs de l'entreprise se caractérisent à travers la solidarité, la responsabilité, l'adaptabilité et l'innovation.

Dans le cadre de son objectif principal qui est l'accompagnement et la satisfaction clients, le département Marketing est à la recherche d'un Conseiller Relations Clients.

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 avez une expérience significative dans la gestion d'appels entrants ;
- 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 êtes organisé.e, rigoureux.se, 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 Commerce au sein du département Marketing d'Exaprint composé d'une trentaine de personnes réparties dans différentes spécialités allant du marketing digital, au Commerce en passant par la Communication et la gestion de projet transverses.
- 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 CDI associé à une rémunération annuelle brute de 22/22500 K€ sur 13 mois.

Le statut social se complète d'avantages tels que : Accords de participation et d'intéressement, Plan d'Epargne retraite et inter-entreprises, Compte Epargne Temps, titres restaurant dématérialisés (Swile), de régimes de Mutuelle et de Prévoyance d'entreprise.



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 jours par semaine.

Poste à pourvoir immédiatement, basé dans la zone de Fréjorgues Est à Mauguio.

Pour nous rejoindre, transmettez votre candidature par email à Caroline Teissier, Responsable Ressources Humaines sur rh-montpellier@exaprint.fr