

**Acteur majeur dans l'univers de la chaussure de luxe (Homme) depuis plus de 35 ans, la marque Française FINSBURY connaît un fort développement national et international de son réseau.**

**Au sein de notre Entrepôt Logistique, nous recrutons dans le cadre d'un CDI :**

## **CHARGÉ(E) SERVICE CLIENT OMNICANAL (F/H/X)**

*Poste en CDI à temps complet (39 heures par semaine) basée au sein de notre siège Administratif de Bonneuil sur Marne (94)*

*Travail du lundi au vendredi*

Rattaché(e) au service Digital et en collaboration avec le département Logistique, il/elle a pour principale mission d'assurer quotidiennement le service client de la marque dans son ensemble.

Vous aurez comme missions principale d'assurer quotidiennement la gestion des commandes web, assurer le service client omnicanal via tous les canaux de communication (téléphone, mail et réseaux sociaux).

Votre mission secondaire, consistera à résoudre les réclamations des clients et de parcours clients de manière à optimiser par tous les moyens le CA en sauvant des ventes, en privilégiant les échanges et en réduisant au maximum les remboursements et avoirs.

Grace à votre talent et une forte dimension commerciale de votre action, vous mettez tout en œuvre et développez des arguments commerciaux de nature à rassurer ou conforter la clientèle dans leurs choix et préférences pour consommer plus ou éviter les remboursements et réduire les retours.

### **SAV**

Gestion du centre de service client dans la résolution de questions client  
Point de contact et support du réseau retail France, Belgique & Luxembourg pour toutes questions liées aux SAV  
Suivi des litiges transporteurs et des indemnisations  
Création d'avoir, gestions des échanges et remboursements des ventes web & marketplace  
Participer à l'amélioration de la satisfaction client (magasins, site web et Marketplace) et contribuer à la professionnalisation du service client et être force de proposition quant à l'évolution de nos processus (interface web, communication et bons de retour...)  
Coordination des échanges et retours client web avec le service logistique  
Rédaction des réponses des avis clients sur Google et autres média/ réseaux sociaux  
Mise à jour des horaires et informations boutiques sur le site web, Google et autres en temps réel

### **Gestion des commandes digitales**

Création des étiquette DHL pour les commandes internationales et suivi des expéditions  
Gestion des problèmes d'exploitation (commande annulées, remboursements bloqués etc.)  
Mise à jour quotidienne des numéros de suivi des commandes Marketplace  
En tant que support sur l'omnicanal, vous assisterez la chargée Acquisition sur le bon fonctionnement des flux Omnicanaux (Click & Collect, e-resa, ...)

### **Logistique**

Gestion et traitement des retours web dans les 24 heures suivant leur arrivage (physique et administratif dans le wms). Vous êtes l'interlocuteur privilégié sur ce point avec les équipes opérationnelles.

Vous êtes en capacité d'épauler les boutiques et gérer les anomalies de process concernant les commandes « instore order ».

Réception et traitement (qualitatif & administratif) des produits défectueux en provenance des boutiques en soutien aux équipes opérationnelles. Participation aux ateliers défectueux trimestriels avec la direction.

## Reporting

Analyse des indicateurs de performance et mise en place d'ajustements (retour post-achat, motifs de retour, taux de retours & remboursement et actions correctrices).

Travail de coordination avec différents pôles (logistique, achat, web, franchise) afin de faire remonter les problématiques spécifiques à chacun et trouver des solutions adéquats et améliorations

### **VOUS ETES LE OU LA CANDIDAT(E) IDEAL(E) SI :**

Vous avez une bonne aisance orale et une excellente maîtrise de l'orthographe française et expression écrite.

Vous êtes efficace, rigoureux, organisé et avenant, vous avez un excellent relationnel et un réel sens du service client

A l'aise avec les outils informatiques, vous êtes réactif dans la rédaction d'un e-mail ou toute rédaction de courrier. Idéalement, vous avez une première expérience de gestion d'un site internet, de ventes sur Instagram et donc potentiellement familier à l'utilisation d'un backoffice ou CMS (Prestashop, Shopify, Wordpress) ou bien une réelle appétence pour l'univers digital.

Motivé(e) et attiré(e) par l'univers de la chaussure homme et de l'élégance, vous avez été vendeur ou avez une appétence pour le commerce et la vente. Une connaissance technique de la chaussure et des produits de la marque Finsbury serait un réel **plus**.

**Pour postuler, merci de nous transmettre votre candidature (CV + LM) à [rh@finsbury-shoes.com](mailto:rh@finsbury-shoes.com) sous la référence Service Client2023**

