

Opérateur(-trice) des réclamations clients

Raison d'être du poste

L'opérateur(-trice) traite les réclamations des clients. En étroite collaboration avec le chef d'équipe, il a pour mission d'identifier les dysfonctionnements des livraisons et de gérer le retour des colis défectueux ou refusés.

Caractéristiques

Localisation	Saint-Denis
Contrat	CDI - 35h
Horaires	9h30-17h30 du lundi au vendredi
Rémunération	SMIC
Avantages	Paniers repas + mutuelle
Permis	Fortement recommandé
Disponibilité	immédiate
Diplôme	Aucun
Expérience	Débutant accepté

Activités

- Travailler en collaboration avec le chef d'équipe
- **Traiter les réclamations des clients (appels / mails)**
- Fournir des explications techniques aux clients
- Identifier et décrire les dysfonctionnements du process
- Les faire remonter au chef d'équipe
- Veiller à la satisfaction de la clientèle
- Ramener les colis défectueux à Gennevilliers

Relations internes directes

- Chef d'équipe
- Livreurs

Savoir-être

- Relationnel / Ecoute / Sens du service / Calme
- Communication claire / Aisance téléphonique
- Pédagogie
- Diplomatie
- Rigueur
- Fiabilité
- Organisation
- Esprit d'équipe

Savoir-faire spécifiques

- **Aisance informatique / Connaissances bureautiques**
- Maîtrise du process Colissimo serait un plus