

## Chargé(e) de Relation client

### L'ENTREPRISE :

Monsieur Marguerite est le 1<sup>er</sup> fleuriste éco-responsable en ligne. Nous vendons des fleurs et plantes de saison 100% françaises, et sommes résolument engagés dans la transition environnementale de notre filière. Depuis notre Atelier de Saint-Denis, nous recevons nos produits en direct des producteurs puis nous les confectionnons et les livrons partout en France.

### LES MISSIONS :

Au sein de l'équipe relation clients, vous serez le point de contact principal pour nos clients et jouerez un rôle essentiel dans leur expérience d'achat de bouquets de fleurs et de plantes en ligne. Vous interviendrez dans la phase avant vente (I) ainsi que dans la phase après-vente (II) et contribuerez à l'optimisation de l'expérience client globale (III).

#### Phase Avant-vente :

- Gérer les demandes clients : Répondre aux questions concernant nos offres, les délais de livraison, les commandes ou toute autre information liée à nos services via nos différents canaux de communication tels que le chat, l'e-mail et le téléphone.
- Informer sur nos produits : Aider les clients à faire des choix éclairés et à trouver le produit qui correspond le mieux à leurs besoins.
- Prise de commande par téléphone : Accompagner nos clients souhaitant passer leurs commandes par téléphone en assurant un processus de commande fluide et de qualité.

#### Phase après-vente :

- Gérer les demandes clients post-achat :
  - Répondre aux questions liées aux commandes passées, que ce soit pour des modifications ou d'autres demandes particulières.
  - Gérer les remboursements dans les délais impartis et selon notre politique de satisfaction client
- Suivre les livraisons :
  - Apporter aux clients des informations détaillées sur l'état de la livraison.
  - Collaborer avec nos partenaires de transport pour résoudre rapidement et efficacement toute situation d'acheminement incorrect ou de retard de livraison.
- Fidéliser nos clients : Apporter une réponse claire, rapide et efficace à toute situation rencontrée par le client et assurer notre engagement envers leur satisfaction.

#### Amélioration continue

- Recueillir les feedbacks des clients et analyse des données
  - Collecter les retours clients et identifier les points d'améliorations/optimisation, notamment via des enquêtes de satisfaction ou via les données internes (tendances des requêtes, temps de réponse, les taux de satisfaction, etc.)
  - Collaborer avec les différents services afin de mettre en œuvre les améliorations identifiées
  - Évaluer l'efficacité des améliorations

**PROFIL :**

De formation Bac+2 en NRC, MUC ou Négociation et digitalisation de la relation client ou équivalent, ayant une expérience d'au moins 1 en tant que chargé(e) de relation client dans une entreprise connue pour sa relation client B2C.

Vous êtes :

- Passionné(e) et avez le souci du détail
- Curieux(se) et avez un esprit d'équipe
- Positif à toute épreuve et aimez résoudre des problèmes complexes
- Empathique, rigoureux/se et êtes capable de prendre des décisions rapidement et de manière autonome
- Vous disposez d'un sens aigu du service (à l'écoute, attentif aux détails, désireux d'aider, pédagogue)

**Rejoindre l'aventure Monsieur Marguerite, c'est :**

- Contribuer au développement de Monsieur Marguerite, faire rayonner la marque
- S'engager pleinement dans une entreprise à mission
- Participer à une aventure entrepreneuriale en collaborant de façon étroite avec les fondateurs
- Travailler dans une bonne ambiance (familiale et sérieuse) au sein d'une équipe à taille humaine

**Si vous avez envie de vous épanouir au sein d'une équipe débordante d'énergie et d'avoir un vrai impact au quotidien en cultivant, à votre manière, un peu d'amour chaque jour auprès de nos clients, ce poste est fait pour vous !**