

OFFRE D'EMPLOI

Chargé.e de e-commerce

Les Ateliers du Bocage est une entreprise solidaire, membre du mouvement Emmaüs, dont l'une des activités consiste à donner une seconde vie au matériel high-tech usagé (informatique / téléphonie). Les équipements reconditionnés dans nos ateliers sont revendus par le "Pôle Numérique Solidaire" à des particuliers, grâce à un réseau de "Bootiques" implantées sur notre territoire et via la vente en ligne, et aux associations à l'échelle nationale via le portail en ligne du programme Solidatech.

Nous souhaitons aujourd'hui accompagner et booster le développement de la vente en ligne, au service de nos clients, en renforçant l'équipe du Pôle Numérique Solidaire avec un poste dédié principalement au support client et à la gestion du back-office.

MISSIONS PRINCIPALES DU POSTE

Sous la responsabilité du Responsable des Ventes et en lien avec le Responsable Opérationnel de Solidatech, vous accompagnez le développement des ventes e-commerce à travers les missions suivantes :

- Assister les clients avant-vente:
 - Conseiller et guider les clients, par téléphone - chat - mail.
 - Recueillir les demandes spécifiques et orienter vers le service concerné.
- Gérer le Service Après-Vente et les retours :
 - Gérer les litiges clients et valider les demandes de retour clients.
 - Trier et diagnostiquer les produits retournés.
 - Coordonner le traitement de la réclamation en lien avec les techniciens et le service logistique.
- Gérer le catalogue et les stocks :
 - Créer des fiches produits pertinentes et attractives sur les sites en propre et places de marché.
 - Mettre en stock les produits, réaliser des inventaires tournants.
- Optimiser la mise en avant des produits :
 - Améliorer en continue la catalogue produits et le référencement.
 - En lien avec la communication, valoriser les offres auprès de nos clients à travers des actions marketing (newsletters et mailing, réseaux sociaux...)

PROFIL ET COMPETENCES

- Fort d'un diplôme de niveau Bac / BTS dans le domaine du commerce / marketing, vous d'une première expérience réussie d'au minimum 2-3 ans dans la relation client et/ou la vente en ligne.

- Votre aisance relationnelle, vos capacités d'écoute et de conviction vous permettent de gérer efficacement la relation client à distance
- Vous maîtrisez les codes de la communication écrite (orthographe, syntaxe...)
- Autonome et organisé.e, vous êtes capable de gérer des sollicitations multiples.
- Vous connaissez bien l'univers des équipements informatiques et des smartphones et, idéalement, disposez de compétences techniques de bases (diagnostic, paramétrage...)
- Vous êtes à l'aise avec les outils numériques et les logiciels métiers : CMS, Back Office pour les places de marché, Pack Office.
- Vous n'êtes pas insensible aux valeurs portées par les Ateliers du Bocage

CONDITIONS

- **Contrat** : CDI
- **Localisation** : La Boujalière, 79140 LE PIN
- **Rémunération** : de 21 k€ à 24 k€ brut annuel selon profil
- **Démarrage** dès que possible
- **Pour postuler**, merci de transmettre CV et lettre de motivation avant le 17/12/2018 à recrutement@adb-emmaus.com

-