

OFFRE D'EMPLOI

Assistant e-commerce /Service Après-Vente (H/F)

La coopérative **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 (informatique/téléphonie). Les équipements reconditionnés par le « Pôle Environnement » sont ensuite revendus par le « Pôle Numérique Solidaire » aux particuliers (grâce à un réseau de boutiques et sur internet) et aux associations, écoles, administrations, PME.

Intégrez une entreprise dynamique, en plein développement, actrice des transitions sociales, écologiques et numériques. Donnez du sens à votre travail en venant prouver avec nous qu'un modèle économique responsable est possible.

Nous recherchons un.e assistant.e pour nos opérations de Vente en ligne sur plusieurs canaux et places de marché. Ce poste consiste à assurer avec le coordinateur de l'équipe toutes les opérations liées à la vente en ligne sur différents canaux virtuels et gérer la transversalité inhérente à cette activité

MISSIONS PRINCIPALES DU POSTE

Le poste est placé sous la responsabilité du chargé du e-commerce, vous aurez pour missions :

Gestion des opérations liées à la vente en ligne (en support du chargé e-commerce)

- Assure quotidiennement le contrôle des flux de commande sur toutes les plateformes de vente.
- Assure la fluidité des processus de fulfilment (transformation d'une commande virtuelle en colis physique qui part vers le client)
- Gère la transversalité de ces opérations vis à vis des autres canaux et des ateliers.
- S'assure d'optimiser le niveau des stocks attribués à la vente avec le coordinateur des stocks et participe à la mise en ligne des produits sur les sites
- Respecte la politique de prix tout en organisant des promotions multicanales ou monocanales
- Œuvre à l'amélioration continue des processus de fulfilment et facilite le travail des autres services impactés par la vente en ligne dans une démarche pro active
- Propose au coordinateur des améliorations fonctionnelles et des actions marketing web qui doivent permettre un développement des ventes conforme à nos valeurs et nos engagements.

Gestion des dossiers clients après-vente :

Avec l'objectif de satisfaire nos clients et de les fidéliser, et dans la limite du cadre qui a été fixé :

- Réceptionne les messages des clients et prend en charge la relation client après-vente
- Explique au client la marche à suivre pour faire valoir son droit à rétractation ou sa garanti

Le 27/10/2022

- Vérifie si le produit est bien couvert par la garantie
- Prend en charge le cas échéant la rétractation, le retour, le dossier réparation et la relation avec les ateliers, le remboursement éventuel, le retour du matériel réparé au client)
- Gère les opérations de SAV sur tous les canaux de vente à distance, sites internet propres, places de marché, et vente sur devis
- Utilise les outils et interfaces spécifiques des différents canaux (back-office des sites et marketplaces, Zendesk, pour le suivi et la traçabilité de toutes les opérations liées au SAV

PROFIL ET COMPETENCES

- ✓ Fort d'un diplôme souhaité de **niveau Bac Pro / BTS / DUT**, vous disposez d'une **première expérience réussie dans la vente en ligne**.
- ✓ Vous avez un réel intérêt pour l'informatique, les smartphones et leur utilisation dans une démarche de numérique responsable.
- ✓ Vous avez un bon relationnel, une bonne capacité d'écoute, d'autonomie et une réelle aptitude à prendre des initiatives pour faire connaître nos produits & services.
- ✓ Vous maîtrisez les codes de la communication écrite (orthographe, syntaxe...).
- ✓ Vous êtes à l'aise avec les outils numériques : Pack Office, notions de Photoshop, Prestashop...
- ✓ Les valeurs portées par les Ateliers du Bocage vous intéressent et vous êtes curieux de voir comment vous pouvez en devenir acteur.
- ✓ La compréhension de l'anglais est un plus.
- ✓ Permis B et véhicule personnel.

CONDITIONS

- **Contrat** : CDD temps plein de 6 mois pouvant évoluer en CDI
- **Localisation** : 16 ZAE La Boujalière - 79140 Le Pin
- **Rémunération annuelle brute** : selon profil
- **Démarrage** : décembre 2022
- **Avantages** : prévoyance, mutuelle, 17 jours RTT/an, intéressement, avantages sur le matériel issu de nos ateliers

Pour postuler : merci de transmettre CV et lettre de motivation à recrutement@adb-emmaus.com