B/S/H/ BSH Home Appliances Group

»Peut-être que demain, les travaux ménagers deviendront un jeu.«

Christina
Supply Chain Qualification



Tomorrow is our home.

Rejoignez nous et profitez de cette opportunité pour évoluer – avec le groupe BSH Électroménager. En tant que fabricant leader d'appareils électroménagers proposant des solutions haut de gamme, nous faisons avancer les choses pour faciliter le quotidien. Avec nos marques globales Bosch, Siemens, Gaggenau et Neff ainsi que nos marques locales, toutes les possibilités s'ouvrent à vous. Nous confortons nos collaborateurs pour qu'ils puissent développer leur potentiel et apprendre en permanence. Nous croyons que le travail est bien fait quand nous faisons quelque chose que nous aimons. Rejoignez-nous et donnez à votre carrière un foyer.

Chargé.e de la Relation Consommateurs H/F/N

BSH Electroménager S.A.S. | Temps plein

Saint-Ouen

VOS TÂCHES

Traitement des demandes de réparation, optimisation des contacts pour vendre services et produits, et valorisation des relations clients.

- Accompagner le consommateur pour réparer son électroménager, en aidant en ligne ou en planifiant une intervention technique.
- Apporter des solutions au-delà de la réparation : conseils, services adaptés, vente d'appareils de remplacement et produits d'entretien.
- Effectuer des appels sortants pour le suivi de vos dossiers, effectuer des relances commerciales ou de la prospection.
- Assurer la prise en charge et la résolution rapide des dossiers SAV dans le respect des procédures du service client et de la compliance.
- Identifier les situations critiques et alertez dans un objectif d'amélioration continue de la prestation délivrée par le Service Clients.

VOTRE PROFIL

- Bac à Bac+2
- Expérience en centre d'appel, maîtrise des techniques de relation client et solide expérience commerciale.
- Maîtrise des techniques d'appels, gestion de la relation client, résolution de conflits, vente et négociation.
- Gérer la relation client par téléphone, diagnostiquer des pannes, respecter la Compliance, trouver des solutions et favoriser le travail d'équipe.
- Écoute, sens du service et du commerce, rigueur, autonomie, dynamisme, proactivité, qualité d'expression et esprit positif.

VOS AVANTAGES

- CDI
- Poste situé à Saint-ouen
- Télétravail possible après formation selon accord en vigueur
- Planning horaire en rotation : 8h – 19h du lundi au vendredi
- Statut non cadre, 37h50/semaine + 14RTT

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Consultez bsh-group.com/fr/career. Nous nous réjouissons de pouvoir vous accueillir au sein de notre équipe!

Élisez un nouveau domicile pour vos objectifs professionnels:

Posez votre candidature en ligne

Ou postulez depuis chez vous avec ce code QR / Link:
jobs.bsh-group.de/nextstep/46068-CKRAC

BSH EST UN EMPLOYEUR GARANTISSANT L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Chez BSH, la diversité et l'inclusion sont des valeurs fondamentales qui façonnent notre culture d'entreprise. Nous apprécions la singularité de chacun et considérons la diversité de nos collaborateurs comme un facteur clé de notre réussite. Quel que soit le genre, l'origine, la religion, l'orientation sexuelle, le handicap ou l'âge, nous accueillons chaque candidature avec grand plaisir.

Appareils électroménagers des marques:

BOSCH SIEMENS GAGGENAU NEFF