

**CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE E-COMMERCE H/F**

**STAGE**



**Présentation client**

Nous recherchons pour notre client, la société Surprizemi, filiale du groupe Webedia, deux stagiaires chargé(e)s de clientèle pour une durée de 6 mois à partir de Septembre 2019.

Le groupe Webedia :

Depuis 2007, Webedia construit un maillage mondial unique de médias, talents, événements et services à destination d’une audience passionnée, sur les thématiques fortes du divertissement et des loisirs.

Avec plus de cinquante sites et applications dans le monde (AlloCiné, Purepeople, Puretrend, Jeuxvideo.com, Gamestar, 3DJuegos, EasyVoyage…) et des influenceurs parmi les plus puissants sur les plateformes sociales (, Cyprien, Squeezie, Norman, Natoo…) le groupe rassemble plus de 229 millions de visiteurs uniques mensuels sur l’ensemble des écrans et 29 millions en France.

La société Surprizemi :

Intégrée récemment au groupe Webedia, la société Surprizemi est spécialisée dans la création de box par abonnement sur différents secteurs : Illicofresco (food), Prescription Lab (beauté), Wootbox (gaming) et la Bonne Box (food). Ses équipes sont composées de passionnés du digital et du secteur. Leur forte croissance les amène aujourd’hui à recruter des talents qui participeront à notre développement.

**Missions**

Au cœur des échanges entre les équipes et les clients, le Service Client porte la voix et traduit les attentes du client vers l’ensemble des collaborateurs, dans une démarche d'amélioration constante. A cet effet, il est amené à interagir quotidiennement avec différents corps de métier. L’équipe du Service Client multimarque et multicanale, participe à faire de l’abonnement un levier incontournable de la stratégie de fidélisation du groupe. Interlocuteur(rice) privilégié(e) et premier contact des clientes, vous vous porterez garant(e) de la réputation des marques e-commerce.

* Être garant de la relation client sur tous les canaux (téléphone, mail, chat), dans le respect de la politique commerciale et la charte éditoriale de chaque marque.
* Traiter les demandes des abonnés dans les délais : informations produit, suivi de livraison, produits endommagés ou manquants, etc.
* Participer à la fidélisation des clients en leur prodiguant des conseils personnalisés.
* Accompagner les clients dans leur processus d’achat pour transformer le contact en vente et assurer le suivi de l’historique client.
* Accompagner à distance, les conseillers sur l’Allemagne, l’Espagne, le UK dans le traitement de leurs demandes.
* Identifier et remonter les anomalies vers les équipes spécialistes et transverses.
* Être force de proposition sur l’optimisation de l’outil de gestion de demandes client et la mise en place des nouveaux canaux : définition du besoin, initialisation des données, définition des processus, pilotage de la phase de test.

**Profil**

Étudiant(e) à partir de Bac+2 en école de commerce, université ou équivalent.

Vous avez idéalement une première expérience en service client et un attrait pour le e-commerce.

Vous êtes reconnu(e) pour votre aisance relationnelle, sens du service et de la satisfaction client.

Anglais courant.

Pour postuler directement sur notre site :

<https://www.jobs.net/jobs/junior-talent.fr/fr/job/France/Stage-Webedia-Charg-e-de-client-le-e-commerce-H-F/J3W17466KKHXB1V7KSN/>