

# **PERFORMANCE CONSULTANT SA**

Conseil en ressources humaines

## **Chargé de Relations Clients SAV H/F**

### **Notre mandant :**

Une importante entreprise de la place genevoise active dans le domaine du luxe

### **Descriptif de poste :**

La mission principale sera d'assurer l'expérience client dans le cadre du service de sa montre et de faire évoluer l'activité du service.

- Gérer les demandes SAV (par téléphone, courrier ou e-mail)
- Trouver les meilleures solutions aux demandes des clients en cohérence avec la politique commerciale
- Assurer un excellent suivi des services et des restaurations
- Développer l'activité Relation Clients à travers une participation proactive aux projets
- Identifier et mettre en œuvre l'ensemble des ressources internes (outils et interlocuteurs) nécessaires à la prise en charge des montres
- Assurer l'accueil des collaborateurs à notre Réception SAV interne
- Rédiger les documents commerciaux SAV (reçu, devis, factures...)
- Accompagner la Boutique, la Réception et la Relation Client dans leur suivi clients SAV

### **Profil recherché :**

- Formation universitaire ou équivalente
- Compétences confirmées dans la gestion de projets, la gestion d'équipe et le développement d'activités liées à la Relation Clients
- Expérience confirmée dans la gestion de la clientèle SAV d'une grande entreprise ou en boutique
- Compétences exceptionnelles en matière de service à la clientèle et expérience avérée dans le traitement des plaintes
- Esprit d'équipe et à l'aise dans les contacts
- De langue maternelle française et très bon niveau d'anglais, connaissances en allemand un atout
- Connaissances techniques en horlogerie, un atout
- Maîtrise des outils informatiques usuels

**Type de contrat : CDI**

**Taux d'activité : 100%**

**Discretion absolue garantie dans nos démarches**

**Seuls les candidats dont le profil correspond aux critères de notre mandant seront contactés**

Consultant responsable du mandat : Nathalie Roche

Ref : NB1161397087