

## Conseiller clientèle à distance (H/F)

Envie de rejoindre une entreprise dynamique en pleine essor et de participer à son développement... ?!

### **Rejoignez les équipes de WEBHELP et faites valoir vos talents !**

Dans cette perspective, pour son site implanté à Tourcoing (59200), **WEBHELP recrute des Conseillers Clients H/F en charge de la relation et de la satisfaction de nos clients.**

Votre mission principale sera la prise en charge de la relation client à distance !

En tant qu'interlocuteur privilégié, et tel un(e) Ambassadeur(rice) : vous conseillez, aidez, traitez les demandes clients en y apportant les solutions les plus adaptées tout en respectant les process associés.

Vous assurez la satisfaction client par la réception d'appels, la gestion des réclamations, les prises de commande, du conseil, de la fidélisation, de la gestion de conflits, etc.

Mais pas que, les mails, le tchat, les réseaux sociaux pourront aussi être potentiellement vos nouveaux canaux de communication !

Par le biais, d'appels entrants, d'appels sortants (ciblés, à la marge, pas de prospection) et de back-office, vous serez amenés à échanger aussi bien avec des clients particuliers, qu'avec des clients professionnels.

Plusieurs postes sont proposés dans différents domaines :

- secteur du retail
- secteur de la grande distribution
- assistance technique
- 1 activité avec pratique du néerlandais

Perspectives d'évolution de carrière vers des postes de Superviseurs (Managers), Formateurs, etc.

### **Votre profil ?**

Une aisance relationnelle, une bonne écoute et le sens du service !

On vous appréciera aussi bienveillant, empathique, curieux et dynamique !

Un bon esprit d'équipe, un goût certain pour les défis et les challenges vous seront utiles au quotidien !

Vous faites preuve d'une bonne expression orale et écrite, de capacité d'adaptation et d'exemplarité.

Vous maîtrisez les bases de l'informatique afin de manipuler aisément nos outils (gestion basique de plusieurs fenêtres simultanément).

### **En résumé :**

- Localité : **Tourcoing – 59**
- Type de contrat : **CDD** de 6 mois (renouvelable et/ou CDisable) – Contrats au choix à 35h ou 37h hebdomadaires.
- Amplitude horaire : du Lundi au Vendredi / quelques Samedis travaillés (octroi d'un jour off dans la semaine) ; Horaires ouverture de site : au plus tôt 07H00 / au plus tard 22H00. Amplitudes différentes selon les activités. Annualisation du temps de travail.
- Rémunération : **Base fixe (selon profil) + Primes variables** sur objectifs + « cadeaux challenges »
- **Financement projets** : octroi d'une somme de 10 euros par mois et par salarié (plafond maxi 60 euros) pour promouvoir et financer un projet. Process digitalisé qui permet de solliciter les collègues pour investir leur cagnotte sur un projet aux valeurs sociétales de Webhelp.
- **Cadre de travail très agréable** avec salle de pause, salle de repos, et bientôt salle de jeux et de sport.