



Responsable Service Client (H/F)

TWIL - The Wine I Love

TWIL est une jeune start-up parisienne de 3 ans qui a développé une technologie de reconnaissance d'étiquette afin de rapprocher les producteurs et les #winelovers.

S'appuyant sur un site performant et une application mobile, l'entreprise se donne pour objectif de démocratiser le monde du vin en le rendant accessible à tous, partout et tout le temps. Via le site et l'application, TWIL propose l'offre la plus large du web et déniché tous les jours de nouveaux vigneron 2.0.

Nous sommes une équipe soudée, jeune, accueillante et dynamique !

<http://twil.fr>

Principales missions

Poste sous la responsabilité directe du CEO (fondateur) de la société et en contact régulier avec les autres responsables de l'entreprise.

Vous aurez 1 à 2 personnes sous votre responsabilité.

Garant de la qualité de nos services, le responsable service client contribue de façon critique à développer la meilleure expérience d'achat pour nos clients, aussi, vous êtes le lien entre les producteurs de vin et les clients et vous travaillez selon des objectifs de fidélisation et de satisfaction de la clientèle.

Vous aurez donc pour principales missions :

- Prendre en charge le suivi des achats effectués par les clients.
- S'assurer de la bonne expédition des envois par les producteurs, en contactant directement les vigneron et les clients, voire le transporteur.
- Répondre aux demandes des clients en amont et en aval de leurs commandes. Assurer l'interface avec les clients par téléphone et par mail afin de gérer les litiges et trouver des solutions.
- Formation des producteurs aux outils digitaux
- Gérer les litiges avec les transporteurs et établir le cas échéant des dossiers de réclamations.

Être garant de l'application de la stratégie relation clientèle et fournisseurs :

- Élaborer ou faire évoluer les procédures qualité du service clientèle et en contrôler l'application. Se mettre dans une position d'amélioration continue en remontant des propositions d'amélioration de processus.
- Participer à l'élaboration de la stratégie relation clientèle et déterminer les plans d'actions annuels et les objectifs du service
- Gérer un suivi permettant la traçabilité et le reporting de la performance des expéditions.

Il s'agit d'une liste non exhaustive. Les missions pourront évoluer en fonction de l'activité de l'entreprise et de vos compétences.

Profil et compétences

- Vous avez au moins 2 ans d'expérience en logistique et/ou service client.
- Vous êtes rigoureux, diplomate et très organisé pour gérer les priorités.
- Vous vous exprimez parfaitement en français à l'écrit comme à l'oral.
- Vous maîtrisez un anglais professionnel pour gérer les clients étrangers.
- En contact quotidien avec les clients et les fournisseurs, vous savez négocier et vous faire apprécier facilement pour gérer les situations, faire preuve de diplomatie, et trouver des solutions à mettre en place rapidement.

Les plus du poste

- Faire partie de l'expérience TWIL, une start-up dynamique en pleine croissance.
- Avoir un réel impact sur la qualité du service et représenter la société auprès de nos partenaires et clients.
- Une bonne ambiance de travail au milieu d'une équipe de passionnés du vin.

L'offre

- Type d'emploi : CDI
- Rémunération : selon profil
- Début : dès que possible
- Localisation du poste : 31 Rue Nollet – 75017 Paris

Envoyez votre CV et lettre de motivation à jeanne@twil.fr en précisant « responsable logistique ».