

Recherche d'un(e) Conseiller Technique

Fondée en 1993, la Société Française de Garantie, SFG - une filiale d'un Groupe allemand d'Assurances, WertGarantie - est un acteur dominant du marché des extensions de garantie et des solutions de services.

Basée à Rousset à proximité d'Aix-en-Provence, SFG est une entreprise à taille humaine de 150 collaborateurs, dotée d'un réel sens client.

Avec audace et réalisme, nous avons toujours œuvré dans la recherche de solutions de services innovantes et sur mesure pour nos clients.

Votre future mission

Au sein de notre Centre Relation Clients, vous avez pour mission principale la prise en charge des demandes et des déclarations de pannes clients pour des produits électrodomestiques.

Vous analysez et qualifiez les différents appels, vous conseillez et informez les clients. En parallèle, vous réalisez toutes les formalités relatives aux appels afin d'en garantir le suivi, notamment en renseignant notre système de gestion interne.

Votre objectif est d'apporter satisfaction aux clients en répondant aux exigences Qualité de notre société.

Nous vous intégrerons dans notre parcours de formation afin de parfaire à la fois vos connaissances en S.A.V. sur des produits électrodomestiques et en gestion de la Relation client.

Votre Profil

De niveau BAC+2 souhaité, vous êtes expérimenté dans notre domaine d'activité, en tant que vendeur ou technicien, par exemple en grande distribution, où vous avez acquis l'expertise d'un cuisiniste, ou encore des connaissances en Electro-ménager (produits Blancs-Bruns-Gris), Multimédia ou Téléphonie mobile.

L'idéal est d'avoir en parallèle acquis un savoir-faire en gestion de la Relation Client sur une hotline, de 1 année minimum.

Vous êtes reconnu pour votre sens prononcé du service client, votre savoir-faire en communication et votre esprit d'analyse.

Vous avez une bonne maîtrise du français oral et écrit. Il est à noter que quelques postes à pourvoir nécessitent un profil trilingue français – néerlandais – anglais pour nos marchés étrangers.

Notre service client est ouvert à ce jour du lundi au samedi de 8h30 à 19h00 ; votre planning sera établi sur une base de 35 heures sur 4 à 5 jours de manière à couvrir une partie de cette amplitude horaire.

Pour postuler, merci de vous rendre sur sfg.fr, rubrique **Nos équipes**, afin de nous adresser votre C.V. et nous communiquer vos motivations.