

FENDER FRANCE

Contact : recrutement-France@fender.com

Titre du poste : **CUSTOMER SERVICE / WAREHOUSE ASSISTANT**

Département : **CUSTOMER SERVICE**

Localisation : **CLICHY**

Le Customer Service / Warehouse Assistant a pour mission d'assister le Customer Service Manager dans le fonctionnement du Service en fournissant aux Partenaires Revendeurs et aux utilisateurs finaux le meilleur Service Client possible.

Il a aussi pour mission la maintenance du stock ainsi que l'expédition et la réception quotidienne des marchandises en suivant les diverses procédures en vigueur au sein du Groupe.

Le Customer Service / Warehouse Assistant est un des intervenants essentiels dans le traitement SAV et Logistique des dossiers.

Il doit fournir les meilleurs conseils et services aux Clients, en respect avec la ligne de conduite définie par l'Entreprise, dans le cadre des retours pour réparations sous garantie, des échanges des produits, et de la Logistique.

- **Principales responsabilités**

Traitement des demandes Clients qui parviennent au Customer Service par téléphone, email, ou tout autre support.

Prise en charge des retours produits, création des Autorisations de Retours, gestion physique et informatique des entrées/ sorties de stock à l'aide des outils informatiques à disposition.

Lancement de commandes clients dans le cadre des échanges de produits.

Fourniture d'informations techniques aux divers Clients et Partenaires.

Fourniture d'informations sur les pièces détachées ainsi que sur leur disponibilité.

Tracking des colis pris en charges par nos Partenaires Transporteurs, et suivi des produits envoyés pour réparation chez des Services Externes.

Information aux clients sur le suivi des dossiers en cours.

Gestion physique des produits en stock et des inventaires tournants dans le respect du calendrier prédéfini.

- **Contacts au sein de l'Entreprise**

Customer Service Manager

Technicien guitares

Services Marketing et Commercial

Service Logistique Européen

Customer Services US et Européens

- **Contacts extérieurs**

Fournisseurs Logistiques/ Transporteurs

Centres Techniques externes

Partenaires Revendeurs

Utilisateurs finaux

- **Pré-requis**

Niveau Bac+2

Expérience significative et réussie dans le Service Client / Customer Service

Forte focalisation sur la satisfaction Client

Excellente maîtrise de l'accueil téléphonique

Bonne maîtrise des outils Microsoft Excel et Outlook

Bonne compréhension et bonne pratique de l'Anglais oral et écrit

Excellente aptitude au travail en équipe

Bonne gestion des priorités

Aptitude à soulever des charges lourdes

Adaptabilité aux nouveaux outils informatiques implantés dans le cadre du Service.

- **Les « Plus »**

Connaissance des systèmes AS400 et Filemaker

Connaissance des instruments à cordes et amplificateurs guitares et basses

- **39 heures hebdomadaires**