



**SONIC EQUIPMENT**

## **Responsable du service clients France**

Êtes-vous notre nouveau responsable du service clients qui s'efforce de fournir le meilleur support à nos clients français ?

### **NOTRE ADN**

Sonic Equipment est le spécialiste de l'outillage à main, des servantes d'atelier et des solutions de stockage haut de gamme. Fondée en 2004, elle est devenue la marque leader avec une présence dans plus de 65 pays à travers le monde. En plus de l'automobile, Sonic est présent dans l'agriculture, le poids lourds, l'industrie, les secteurs des motos et vélos. Notre objectif est de fournir la solution parfaite aux techniciens professionnels, en trouvant le juste équilibre entre design, qualité et prix, et en leur permettant de disposer des outils nécessaires pour réaliser leur travail quotidien dans les meilleures conditions.

### **QUEL SERA VOTRE TERRAIN DE JEU EN TANT QUE NOUVEAU SPÉCIALISTE DU SUPPORT CLIENT?**

Notre équipe de support client composée de 2 personnes. Elle accompagne les clients français, en cherchant à leur offrir une excellente expérience client en traitant leurs demandes en priorité.

Vous êtes LE premier point de contact pour les clients. Par exemple, un client vous appelle pour vous poser une question sur le délai de livraison d'une commande. Vous vous en occupez immédiatement et consultez votre collègue aux approvisionnements pour vérifier le délai de livraison et informer le client. Après tout, vous aimez résoudre les problèmes rapidement et de manière proactive. Vous avez reçu un nouvel e-mail : quelque chose ne va pas avec une commande. En collaboration avec votre collègue basé aux Pays-Bas, vous vous assurez que le problème est résolu pour votre client en un rien de temps.

Vous passez à la demande suivante : un client soumet une demande de garantie. Vous communiquez directement avec le commercial pour informer rapidement et clairement votre client si sa réclamation est éligible à la garantie. Pendant la journée, vous travaillez donc en étroite collaboration avec nos équipes de ventes, des achats et de l'entrepôt que ce soit au bureau de Paris ou au siège néerlandais de Purmerend, près d'Amsterdam.

Principales responsabilités :

- Fournir une assistance aux clients concernant leurs commandes via notre portail Web;
- Assurer le suivi des demandes des clients sur les délais de livraison et les devis, les questions techniques et les questions relatives aux produits;
- Préparation des contrats clients et de partenariats techniques;
- Effectuer des vérifications de solvabilité et organiser les expéditions;
- Traiter les réclamations de garantie;
- Création & suivi de fichiers de données de ventes pour les grands comptes;
- Identifier et anticiper les opportunités de vente supplémentaires au cours du processus de commande;
- Effectuer des appels avec les clients dans le cadre de l'enquête de satisfaction clients;
- Campagnes téléphoniques pour soutenir la mise en œuvre des accords avec les comptes clés (ouverture de compte, déploiement de promotions, etc.);
- Identifier et discuter des opportunités pour améliorer nos processus de support client.

### **QU'OBTENEZ-VOUS DANS LE RÔLE DE SPÉCIALISTE DU SUPPORT CLIENT?**

- Salaire et avantages sociaux;
- Possibilités de formations dans un environnement international;
- Une culture simple et décontractée : tout le monde est encouragé à s'exprimer et contribuer à l'amélioration;
- Un environnement de confiance élevée. Nous croyons en l'autonomie de tous nos employés.

### **VALEURS FONDAMENTALES DE SONIC**

Sonic est plus qu'une entreprise. Nous sommes une marque avec de grandes ambitions et nous nous efforçons de créer une culture d'appartenance et inclusive. Nous réussissons à atteindre nos objectifs en plaçant nos valeurs fondamentales au cœur de tout ce que nous faisons. Ces valeurs fondamentales sont le **contact humain, l'ouverture et l'échange, l'esprit pratique, le travail d'équipe, le sens des responsabilités et l'orientation client.**

## **DE QUOI AVEZ-VOUS BESOIN POUR DEVENIR RESPONSABLE DU SERVICE CLIENTS CHEZ SONIC ?**

- Vous avez une formation dans un domaine administratif ou commercial ou au moins 2 ans d'expérience dans un poste similaire;
- Vous parlez couramment le français et l'anglais.
- Bonne maîtrise de MS Office;
- Très opérationnel, orienté clients, sens élevé des responsabilités, proactivité, positif. C'est vous !

## **CONTACT**

Êtes-vous intéressé(e) ? Postulez dès maintenant en envoyant votre CV à [charles@sonic-equipment.fr](mailto:charles@sonic-equipment.fr)