



relais colis

Inventeur du concept de la livraison en Relais, riche de **54 ans d'expérience**, Relais Colis livre aujourd'hui plus de **40 millions de colis par an** en Relais ou à Domicile, pour les grands noms du e-commerce, de plus en plus nombreux à lui faire confiance.

Partenaire n°1 du Top 10 e-commerce avec des grandes enseignes comme **LA REDOUTE, CDISCOUNT, VEEPEE, AMAZON, SHOWROOMPRIVE, BOUYGUES TELECOM, CONFORAMA, VINTED ...**

Relais Colis compte plus de 450 collaborateurs. Entreprise citoyenne, Relais Colis mène une politique volontariste en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap.

Rejoignez Relais Colis en tant que :

### **Chargé de développement marketing BtoC – Créteil (H/F)**

Rattaché(e) au pôle marketing / e-commerce, vous avez la charge de fidéliser et développer les liens avec nos clients C2C professionnels de l'avant-vente à l'après-vente.

**Vos missions s'articuleront autour de 4 axes :**

#### **Développement commercial**

- ▶ Gestion et qualification des Leads entrants éligibles aux offres
- ▶ Relance téléphonique des professionnels e-commerçants issus de campagne marketing
- ▶ Renseigner et accompagner les démarrages des clients PRO sur les modules e-commerce compatibles (PrestaShop, Woocommerce, Shopify...)
- ▶ Fidéliser les clients PRO : satisfaction, rétention, développement

#### **Service client**

- ▶ Premier niveau d'assistance technique auprès des clients professionnels utilisant notre solution de livraison
- ▶ Prendre en charge les réclamations écrites, les contestations des réponses de niveau 2
- ▶ Assurer sur les clients C2C un niveau Premium de Relation clients

#### **Communication digitale**

- ▶ Être relais sur nos campagnes d'offres commerciales et établir une relation commerciale avec nos clients professionnels
- ▶ Définir des process de travail efficaces, des trames de réponses type aux demandes les plus formulées, être dans l'amélioration continue
- ▶ Force d'idées sur les campagnes Marketing à destination des PRO
- ▶ Gestion et optimisation des outils digitaux pour la cible PRO



relais colis

### **Analyse de la performance**

- ▶ Etablir des reporting d'activités et rester en alerte sur l'évolution du comportement des clients professionnels
- ▶ Piloter les indicateurs de satisfaction

### **Profil recherché :**

- ▶ Vous êtes titulaire d'un Bac+2/3
- ▶ Vous disposez de 2 à 3 d'expérience dans le domaine de la Relation Clients ou fonction d'accompagnement commercial
- ▶ Vous êtes doté(e) d'un sens aigu du service et d'un sens inné du commerce, vous êtes impliqué(e), organisé(e), rigoureux(se). Vous êtes pédagogue, avez un bon sens relationnel et êtes force de proposition
- ▶ Vous avez une très bonne maîtrise des nouveaux outils informatiques et maîtrisez impérativement les outils bureautiques (Pack Office)

### **Poste en CDI basé à Créteil**

#### **Informations complémentaires**

Merci d'envoyer votre candidature à : <https://jobaffinity.fr/apply/ts97nsvdfi4cp71f55>