



27.06.2018

Assistant(e) Commercial(e) Trilingue - Allemand, Anglais et Français

Type de contrat : CDI
Pays : France
Ville : Paris
Savoir-faire : Administration des Ventes & Services Clients
Expérience : Minimum 3 ans

Présentation de la société

Hermès.com, notre boutique e-commerce, recrute un(e) Assistant(e) Commercial(e) Trilingue Allemand, Anglais et Français.

Mission générale

Au sein d'une équipe commerciale de 7 personnes, vous assurez l'administration des ventes en ligne et une relation téléphonique et écrite haut de gamme auprès des clients finaux d'Hermès.

Élément de contexte

Nous recherchons idéalement une personne, Allemand langue maternelle, bilingue Anglais et Français.

Les marchés les plus importants pour Hermès.com sont la France, la Grande-Bretagne et l'Allemagne. Mais nous sommes aussi présents en Italie, Espagne, Belgique, Pays Bas, Suisse, Luxembourg, Irlande, Autriche, Finlande, Norvège, Danemark, Suède, Portugal, République Tchèque, Pologne.

S'agissant des jours travaillés : du lundi au samedi et quelques dimanches en fin d'année sont à prévoir. Les jours de week-end travaillés seront rattrapés.

Principales activités

Dans un contexte multilingue et multi-tâches, vous êtes ambassadeur de la maison et votre objectif est d'accompagner et de fidéliser les clients.

Vos principales missions seront les suivantes,

1/ Administration des ventes :

- Réceptionner, qualifier et gérer les demandes clients orales ou écrites
- Conseil et vente en ligne
- Valider les commandes dans le cadre des procédures définies
- Réaliser le suivi des commandes pour optimiser leur traitement

2/ Service client - assurer par téléphone et par mail une relation client d'excellence pour les 18 pays du périmètre :

- Répondre avec attention à toutes les demandes d'information orales ou écrites
- Se renseigner et transmettre les informations produits, magasins, événements, etc.
- Communiquer et mettre en œuvre les procédures dans une démarche de service : achats, retours, échanges, service après-vente, etc.
- Etre à l'écoute des réclamations de la clientèle et gérer les litiges
- Contribuer aux actions commerciales : événements, actions de communication, etc.

Finalité du poste

Qualité de service

Satisfaction client

Développement du chiffre d'affaires

Profil du candidat

De formation supérieure en école hôtelière, de commerce ou de communication, vous justifiez d'une expérience significative en conseil auprès d'une clientèle exigeante et internationale.

Vous maîtrisez parfaitement l'anglais, le français et l'allemand, à l'oral comme à l'écrit.

Empathique et bienveillant(e), vous présentez une réelle sensibilité à la qualité de votre discours client et à la relation client d'excellence que vous pourrez apporter par téléphone.

Vous disposez d'une expression écrite et orale de qualité.

Assertif(ve), vous présentez une capacité d'analyse, de gestion du stress et des priorités.

Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques : bureautiques, ERP, CRM, etc.