terre vivante
l'écologie pratique

ASSISTANT·E SERVICE CLIENTS

Depuis 40 ans, Terre vivante est au service de l'écologie pratique à travers trois activités :

1. L'édition, avec plus de 300 livres pour vivre l'écologie au quotidien (jardin, habitat, cuisine, bien-être, ...) ;
2. Le journalisme, avec *Les 4 saisons* : un magazine par et pour les passionné·es de jardinage bio et d'écologie ;
3. Son Centre écologique, 50 hectares pour mettre en pratique l'écologie (découverte, stages et formations, expérimentations…).

Pour renforcer le secteur Vente à distance, **nous recrutons un·e assistant·e service clients.**

Vous aimez l'écologie, le monde de l'édition ? alors, rejoignez-nous !

Rattaché·e au Responsable Service Clients, vous aurez en charge toutes activités nécessaires au bon fonctionnement du service clients en suivant ces différentes missions :

ADV (Administration des ventes)

- Traitement (saisie) des commandes VAD (abonnements, livres, stages et produits divers), contrôle des comptes du service VAD ;
- Service après-vente : gestion des litiges, retours et remboursements des client·es ;
- Veille logistique et échanges avec la logistique ;
- Création des fichiers de livraison des commandes des client·es ;
- Traitement des retours (NPAI) et mise à jour de la base de données des client·es ;
- Saisie de prospects, qualification des client·es, courriers, etc.

Relation avec les client·es

- Réponse au standard téléphonique (50% du temps de travail) ;
- Réponse aux emails client·es ;
- Suivi des demandes des client·es.

Divers

- Ouverture du courrier ;
- Veille au bon déroulement du service ;
- Toutes autres activités nécessaires au bon fonctionnement du service clientèle.

Votre profil :

- Vous avez une forte sensibilité à l'écologie ;
- Vous êtes issu·e d'une formation minimum de bac + 2 ;
- Vous avez une bonne connaissance d'outils informatiques (Internet, Word, Excel) et d'administration des ventes ;
- Vous avez une très bonne élocution et une excellente maîtrise du français tant à l'oral qu'à l'écrit ;
- Vous faites preuve d'une grande écoute et d'analyse des besoins des client·es ;
- Vous êtes organisé·e, rigoureux·se, polyvalent·e, et savez prioriser vos tâches ;
- Autonome, vous êtes néanmoins capable de travailler en équipe ;
- Vous faites preuve également d'un grand calme et d'une très bonne maîtrise du stress ;
- Des notions de comptabilité seraient un plus.

Bon à savoir :

- Lieu de travail : Mens-en-Trièves, Isère (38), à 50 km au sud de Grenoble, au cœur d'un parc écologique et forestier de 50 ha.
- Poste à temps complet, en 100% présentiel
- Salaire : 1 717,18 € mensuels bruts
- Poste à pourvoir le 22 août 2022, en CDD de 12 mois, avec possibilité de transformation en CDI

Envoyez votre CV et lettre de motivation par e-mail à recrutement@terrevivante.org avant le 8 juillet 2022.