

Gestionnaire Service Client SAV (H/F) – CDI



Lieu : Houdan (78)



Type de contrat : CDI



Temps plein

À propos du poste

Nous recherchons un(e) Gestionnaire Service Client SAV pour renforcer notre équipe. Vous aurez la charge de la gestion complète des demandes SAV, depuis la prise de contact jusqu'à la résolution, afin d'assurer la satisfaction client.

VOS MISSIONS

1. Gestion des demandes clients

- Traiter les demandes et réclamations (téléphone, email, chat, accueil)
- Identifier les problématiques et proposer des solutions adaptées
- Assurer le suivi des dossiers jusqu'à résolution
- Escalader les cas complexes si nécessaire

2. Suivi administratif SAV

- Enregistrer et suivre les incidents dans les outils internes
- Gérer remboursements, résiliations et ajustements
- Mettre à jour les bases de données clients
- Participer à l'analyse des incidents et à la production de reportings

3. Relation client & fidélisation

- Garantir une communication claire, professionnelle et empathique
- Accompagner et conseiller les clients
- Transformer les insatisfactions en expériences positives
- Remonter les feedbacks pour améliorer les services

4. Collaboration interne

- Travailler avec les équipes commerciales et techniques
- Participer à l'amélioration continue des process SAV
- Contribuer aux réunions et formations internes



PROFIL RECHERCHE

Formation : Bac à Bac+2 (commerce, relation client, gestion)

Expérience : Une première expérience en SAV ou relation client est un plus

Compétences techniques :

- Bonne maîtrise des outils informatiques et CRM
- Connaissance des procédures SAV

Qualités personnelles :

- Excellent relationnel et sens du service
- Empathie et diplomatie
- Organisation et rigueur
- Réactivité et gestion du stress

Atout : Intérêt pour le secteur du fitness et du bien-être

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Travail en journée
- Travail en présentiel
- Rémunération : 2100€ bruts mensuels sur 12 mois
- Titre repas : 12€ par jour (60% à la charge de l'employeur)
- Mutuelle

POURQUOI NOUS REJOINDRE ?

- Une équipe dynamique et collaborative
- Un poste polyvalent avec un vrai impact sur la satisfaction client