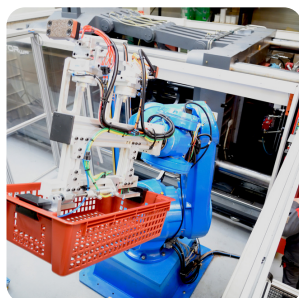


CHARGÉ(E) RELATION CLIENT B2B E-COMMERCE

ALTERNANCE (contrat d'apprentissage)



Qui sommes-nous ?



Acteur incontournable de l'industrie du plastique en France, GILAC conçoit des **contenants alimentaires** pour les professionnels de la restauration, des métiers de bouche et de l'agroalimentaire. Depuis **1941**, nous fabriquons plus de 600 produits de qualité irréprochable, répondant aux normes alimentaires les plus strictes, 100% recyclables et fabriqués en France. Qualité professionnelle, durabilité, sécurité alimentaire et réactivité sont les valeurs qui guident notre travail au quotidien. Le siège social se situe à Charbonnières-les-bains.

Nous recherchons un(e) collaborateur(trice) en **alternance** qui souhaite développer ses compétences en **relation client BtoB** dans un univers **digital/e-commerce**, et qui aime conseiller les clients et leur offrir une qualité de service irréprochable.



Missions

Tu auras pour mission principale de participer activement à la gestion de notre Service client pour nos clients (issus de nos sites e-commerces) en répondant quotidiennement aux sollicitations de nos clients :

- Gestion des **contacts entrants** : appels, mails, chat, réseaux sociaux.
- Gestion des **demandes de devis**.
- Gestion des **litiges** : retours, réclamations, ruptures...
- Gestion des **avis clients** sur les différentes plateformes.
- Collecte de **feedbacks clients**, et enrichissement de notre CRM (Salesforce).
- Mise en place et actualisation des **process service client**.
- Enrichissement des **contenus** : FAQ, CGV et pages produits.

Tu seras également amené à gérer la mise en place et le suivi de **partenariats** commerciaux. Tu travailleras en binôme avec une chargée de relation client e-commerce en charge du même portefeuille de clients que toi.



Profil recherché

Tu es courtois, empathique, et doté d'un sens naturel du relationnel ?

Tu sais gérer les priorités, résoudre les problèmes et trouver des solutions par toi-même ?

Tu fais preuve de rigueur dans tes écrits, et ton orthographe est irréprochable ?

Tu as le goût du travail bien fait et l'esprit d'équipe ?

Tu possèdes un attrait pour le monde du digital et du e-commerce ?



Contrat d'apprentissage, **1er septembre 2022**
(Possible dès le 1er juin 2022)



CHARBONNIERES-LES-BAINS (69)



Postule chez Gilac en nous envoyant LM + CV ainsi que tes disponibilités à l'adresse **carine.dompietrini@gilac.com**, et rejoins notre équipe digitale en pleine expansion.
A très bientôt !

