



# CDI Customer Care (F/H)

## Descriptif du poste

Rattaché à la Head of Sales, vous exercerez des responsabilités transverses et serez en interaction avec les clients et l'entrepôt.

Vous aurez pour missions principales :

### 1) Gestion de l'Opérationnel Local

- o Suivi et MAJ les inbounds des vendeurs :
  - Superviser le processus de réception des marchandises avec CEVA et MAJ les RDVs dans différents outils
  - Vérifier et valider les rapports de confirmation des réceptions
  - Escalader les problèmes non résolus aux responsables des opérations et des ventes
- o Gestion des Anomalies:
  - Suivre et centraliser les anomalies remontées suite les inspections CEVA
  - Travailler avec les vendeurs, les gestionnaires de comptes et CEVA pour résoudre les problèmes

### 2) Gestion des Retours

- Vérifier les retours dans Zendesk et suivre leur progression jusqu'à l'entrepôt
- Confirmer la réception des produits retournés et enregistrer les dates de réception
- Ajouter des suivis détaillés, y compris des inspections et des photos des produits retournés

## Profil recherché

- Niveau d'études minimum : Bac + 3
- Expérience préalable en service client ou en gestion des opérations
- Connaissance des processus logistiques et des systèmes de gestion des retours

## Compétences Requises

- Communication : Capacité à communiquer efficacement avec les équipes internes et les partenaires externes
- Organisationnelles : Capacité à gérer plusieurs tâches et mise à jour des dossiers
- Techniques : Maîtrise du pack office ; une connaissance de Zendesk serait un plus
- Rigueur méthodologique : Capacité à identifier et à résoudre les anomalies avec précision
- Langue : anglais et chinois indispensable

## Le lieu de travail

Poste basé à Compans/Ivry-sur-Seine

Envoyer votre CV à [jobs@weavenn.com](mailto:jobs@weavenn.com)