

ASSISTANTE ADMINISTRATION DES VENTES E-COMMERCE KAPPA France - CDD

Le groupe Kappa Europe est présent sur différents segments de marché en France et à l'international. Le groupe propose ainsi une offre large textile et chaussure, allant de la performance au casual wear. Reconnu pour son fort dynamisme et ses performances industrielles et commerciales, le groupe recrute des profils talentueux, des collaborateurs enthousiastes et forces de propositions.

Kappa est un équipementier sportif italien créé en 1916 et propriété du groupe BasicNet. Challenger des plus grandes marques, la griffe a équipé les plus grands clubs sportifs et continue à le faire à travers le monde.

En France, la société a pour mission le développement de la marque Kappa sur tout le territoire à travers ses collections mode, sportswear et performance.

Description du poste

Nous recherchons pour notre équipe Administration des Ventes, composée de 9 collaborateurs, un ou une assistant(e) ADV.

Rattaché à la personne en charge du service client e-commerce et de la responsable du service, les missions sont les suivantes :

Assurer la satisfaction client et garantir l'image de la marque auprès d'une clientèle BtoC afin de garantir une expérience client globale.

- Répondre à l'ensemble des messages clients de nos différents supports de ventes (site e-commerce et marketplaces) via les boîtes emails.
- Assurer un lien étroit avec nos différents transporteurs : suivi des colis et ouverture de dossiers de litige
- Contribuer à l'amélioration et au maintien de nos indices de performance
- Relayer l'image de la marque au travers d'un excellent service client
- Interagir avec les différents interlocuteurs internes et externes (Marketing, informatique, logistique...)
- Traiter et résoudre les litiges
- Enregistrer les retours et y apporter une réponse adaptée

Il s'agira en effet au quotidien de pouvoir être proactif, anticiper les demandes, adapter ses réponses et d'être à même d'apporter des solutions.

Assurer le déclenchement des commandes en collaboration avec la personne en charge via notre ERP

Savoir appuyer l'équipe en place en étant support.

Profil recherché

- Avoir un excellent relationnel
- Avoir de la rigueur et être organisé
- Être polyvalent et savoir gérer plusieurs dossiers à la fois
- Savoir être volontaire et travailler en équipe.
- Faire preuve d'empathie et savoir comprendre les besoins du client
- Savoir prendre des décisions
- Faire preuve d'une très grande capacité rédactionnelle
- Savoir être réactif
- Compétences en logiciel d'assistance client
- Affinité pour l'univers du sport et de ses produits
- A l'aise avec les outils informatiques et bureautiques, avec une capacité d'apprentissage rapide

La maîtrise à l'écrit de l'Espagnol est vivement recommandée.

Lieu de travail : Saint-Herblain (44)

Poste à pourvoir en CDD à temps plein