

# Collaborateur Service Client

LIEU DE TRAVAIL: BRUXELLES

## À propos de C9 International

C9 encourage les entreprises à créer un parcours client exceptionnel et à continuellement l'améliorer en essayant de bien comprendre les besoins et les attentes des clients finaux. Nous obtenons les résultats demandés grâce à un **plan d'action bien fondé, un coaching en équipe ainsi que personnalisé et un savoir intégré.**

**We transform (y)our customers  
into fans!**

Vous êtes intrigué par cette opportunité? Vous pensez pouvoir contribuer et apporter une plus-value au projet, même si tous les critères ne sont pas tous remplis? Contactez-nous aujourd'hui encore et envoyez-nous votre sollicitation à :

[jobs@c9-group.com](mailto:jobs@c9-group.com)



[www.c9-group.com](http://www.c9-group.com)

## Collaborateur Service Client

### Client C9: Groupe Renault (Renault, Dacia, Alpine)

#### Lieu de travail: Bruxelles

### Que faisons-nous pour nos clients (service client)?

Les deux tâches principales de notre équipe Service Client sont :

1. Informer au mieux les clients finaux de nos clients, à qui nous livrons des services inbound et outbound via le téléphone, tchat, mail etc.
2. Aider les clients finaux à résoudre les soucis et/ou problèmes qu'ils rencontrent avec les services et/ou produits de notre client.

Nous ne traitons pas les réclamations comme un processus de production, ce n'est PAS la manière dont nous travaillons. Nous sommes toujours prêts à faire cet effort supplémentaire, c'est ce qui nous démarque ! Nous ne sommes satisfaits qu'au moment où le client final, lui-même, est entièrement satisfait de la solution que nous lui proposons. Le score NPS\* moyen de nos services est généralement au-dessus de la référence du secteur, qui est de 75. Nous sommes d'ailleurs souvent considérés par nos clients comme étant best-in-class.

Pour atteindre de tels scores, nous nous concentrons simultanément sur la qualité, l'empathie, la connaissance et la rapidité de réponse. Dans environ 80% des dossiers, nous livrons une solution approfondie au client final dans les 48 heures ouvrables.

Votre tâche principale en tant que collaborateur du Service Client, est d'écouter et de comprendre le client final afin de pouvoir lui offrir une solution (sur mesure). Chacun de ces clients est différent. Nous ne croyons par ailleurs pas aux solutions standards. Pour trouver la bonne solution pour chaque client, vous serez quotidiennement en contact avec toutes les parties concernées (aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation du client).

Pour entièrement satisfaire le client final, vous pourrez disposer d'un certain budget dans les cas nécessaires.

NPS\*: Net promoter score, mesure de la satisfaction client vis-à-vis d'une société

### Notre défi!

Groupe Renault (Benelux) nous a choisi pour élever leur Service Client à un niveau supérieur. Nous avons relevé le défi et nous sommes donc aujourd'hui à la recherche de quelques candidats forts pour exécuter cette tâche.

### Qui recherchons-nous?

#### Une personnalité sympa, qui est orienté client de nature et qui aime résoudre les problèmes

##### Profil idéal :

- Approche proactive avec une mentalité orienté client
- Un haut niveau d'assertivité, de flexibilité et de persévérance est essentiel
- Suffisamment de maturité, stabilité et une empathie prononcée sont des qualités nécessaires pour comprendre les besoins des clients finaux
- Résistant au stress et pouvoir calmer/gérer un client en colère
- Aimer parler aux clients par téléphone, mail ou via le tchat

##### Niveau intellectuel (scolaire) & expérience :

- Études supérieures et/ou diplôme de bachelier ou équivalence par expérience
- 2-3 ans d'expérience de travail est un avantage... mais vous pouvez compenser cela par votre approche ou personnalité

##### Connaissances et compétences :

- Très bonnes compétences en matière d'expression orale, de lecture et d'écriture en néerlandais
- Connaissances pratiques avancées de MS Word et Excel
- Utilisation courante des médias sociaux (Twitter, Instagram, Facebook, ...)
- Connaissances de base des systèmes CRM
- Notions de mécanique et/ou de technique automobile est un vrai plus

#### Si vous possédez en plus quelques-unes des particularités nommées ci-dessous, nous serions ravis de recevoir votre sollicitation au plus vite!

- Passionné de mobilité (voitures de préférence)
- Très bon esprit d'équipe avec une passion pour les gens
- Forte envie de résoudre les problèmes et rendre les clients heureux

### Qu'est-ce que vous y gagnez?

- Un salaire attrayant en accord avec votre expérience
- Possibilité d'un contrat indéterminé avec des avantages extra légaux
- Une bonne ambiance de travail au sein d'une équipe enthousiaste
- Formation et coaching pour faire de vous un vrai pro en « expérience client »
- Possibilité de faire du télétravail
- Transport en commun à proximité du lieu de travail

Vous êtes intrigué par cette opportunité ? Vous pensez pouvoir contribuer et apporter une plus-value au projet, même si tous les critères ne sont pas tous remplis ? Contactez-nous aujourd'hui encore et envoyez-nous votre sollicitation à :

[jobs@c9-group.com](mailto:jobs@c9-group.com)