

Chargé(e) de relation client H/F
Poste basé à Trappes (78)

Trouver sa place dans l'aventure e.SHIPLOG

Tu es passionné(e) par le secteur du transport national, international et de la logistique, un environnement dynamique et en constante évolution.

Tu as le goût du défi et l'envie de participer à une nouvelle aventure.

Tu es gonflé(e) à bloc pour acquérir de solides compétences et pour t'épanouir sur un poste riche et challengeant.

Alors, viens rejoindre l'aventure e.SHIPLOG et trouves-y ta place !

Nous sommes à la recherche d'un(e) Chargé(e) de relation client H/F motivé(e) pour rejoindre notre équipe Opérations.

Qui sommes-nous ?

e.SHIPLOG est une jeune entreprise spécialisée dans l'affrètement et l'organisation de transport par voie terrestre, maritime et aérienne. Notre mission est de fournir des solutions de transport et logistiques efficaces, fiables et adaptées aux besoins de nos clients, en veillant à ce que leurs marchandises soient livrées en toute sécurité et dans les délais convenus.

Avec une attention particulière portée sur la satisfaction et l'expérience client grâce à notre service clientèle dédié et notre technologie innovante, nous nous engageons à devenir un leader dans l'industrie du transport et de la logistique.

Notre équipe est jeune et il y règne un esprit à la fois familial et start up.

Ce que nous t'offrons :

- Contrat : CDI à temps plein
- Rémunération fixe : selon profil
- Rémunération variable : Primes sur objectifs, Primes exceptionnelles
- Participation Titre de transport
- Ticket restaurant
- Mutuelle
- Des opportunités de développement professionnel

Ce que nous attendons de toi !

En tant qu'Chargé(e) de relation client, tu prendras en charge le suivi des clients de l'entreprise et tu assureras la mise à disposition des informations nécessaires au suivi des prestations de transports réalisées, dans un souci de satisfaction des clients. Tes principales missions seront (liste non exhaustive):

- Communication avec les clients : Établir et maintenir une communication efficace avec les clients pour comprendre leurs préoccupations, fournir des mises à jour sur l'état d'avancement des réclamations et répondre à leurs questions.
- Gestion des réclamations clients : Recevoir et traiter les réclamations clients liées aux services de transport. Analyser les problèmes signalés, recueillir les informations pertinentes et rechercher des solutions appropriées pour résoudre les problèmes et répondre aux attentes des clients.
- Coordination interne : Collaborer avec les différentes équipes internes, telles que le service exploitation, le service commercial ou les chauffeurs, pour résoudre les problèmes de manière rapide et efficace. Communiquer les informations nécessaires et coordonner les actions pour résoudre les problèmes signalés.
- Analyse des causes racines : Identifier les causes racines des problèmes récurrents ou importants. Analyser les données et les informations disponibles pour déterminer les raisons sous-jacentes des problèmes et proposer des solutions pour les prévenir à l'avenir.
- Suivi des actions correctives : Mettre en place des actions correctives appropriées pour résoudre les problèmes identifiés. Assurer le suivi de la mise en œuvre de ces actions et vérifier leur efficacité pour garantir une résolution satisfaisante des réclamations clients.
- Gestion des remboursements ou compensations : Évaluer les situations qui nécessitent des remboursements ou des compensations pour les clients affectés par des problèmes de service en respectant les politiques de l'entreprise.
- Amélioration continue : Contribuer à l'amélioration continue des processus et des services en identifiant les points et les opportunités d'amélioration dans le service. Proposer des initiatives et des actions pour améliorer la satisfaction client et réduire les problèmes récurrents.
- Documentation et reporting : Documenter de manière précise les réclamations clients, les actions prises et les résolutions apportées. Préparer des rapports



périodiques sur les tendances des réclamations, les actions correctives mises en œuvre et les résultats obtenus.

- Formation et support : Sensibiliser les équipes internes, telles que le service exploitation ou le service commercial, aux problématiques du SAV et les aider à prendre des mesures préventives pour éviter les problèmes futurs.
- Excellence client : Contribuer à la satisfaction générale des clients en offrant un service client de qualité, en résolvant efficacement leurs problèmes et en veillant à ce qu'ils aient une expérience positive avec l'entreprise. Maintenir de bonnes relations avec les clients.

Pour t'accompagner dans ces tâches afin de mener à bien tes missions et atteindre tes objectifs, tu pourras t'appuyer sur le Responsable des Opérations.

Au-delà d'un profil, nous recherchons une personnalité !

- Bon(ne) communicant(e) : tu es doté(e) d'un excellent sens du relationnel et de l'écoute, ce qui te permet de tisser des liens de confiance avec les clients et avec les équipes en interne.
- Bienveillant(e) et autonome : tu sais travailler en mode agile que ce soit en équipe ou seul(e).
- Être force de propositions : avoir la capacité et le dynamisme pour faire des propositions et améliorations

Qui es-tu ?

- Diplômé(e) d'un BAC +2 ou plus en Communication et relation commerciale ou dans un domaine connexe, tu as une première expérience réussie sur un poste en relation directe avec les clients ou dans un service relations clients de préférence chez un transporteur, un logisticien ou avez travaillé dans un environnement transport multimodal (terrestre, maritime, aérien)
- Tu as d'excellentes compétences en communication et en négociation pour interagir avec les transporteurs, les clients et les autres parties prenantes.
- Tu as une forte capacité à travailler en équipe et à gérer les priorités et à résoudre les problèmes de manière efficace. Tu fais preuve de rigueur et d'organisation.
- Tu as une maîtrise des outils informatiques et des logiciels de bureautique dont excel.
- La maîtrise plusieurs langues dont l'anglais professionnel est un réel atout.



Viens rejoindre l'aventure e.SHIPLOG, nous t'attendons !

Pour nous faire parvenir ta candidature : hr@eshiplog.com



e.xperience, e.xpertise, e.xcellence, for your **ship**ments and **log**istics !

