

Assistant service client (H/F)

76800 ST ETIENNE DU ROUVRAY [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 Contrat de travail temporaire

 Dès que possible

 Durée : 1 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 € 14.07 / Heure

L'entreprise

Notre agence Actual Rouen spécialisée dans le secteur de l'industrie et de la logistique recherche actuellement un **Assistant administratif service client (H/F)** pour l'un de ses clients.

Le poste

Vos missions principales :

-1) Gestion de la relation client au téléphone (Cœur de mission) :

- Prendre en charge les appels entrants et réaliser des appels sortants (forte récurrence d'appels au quotidien).
- Informer, conseiller et accompagner les clients sur l'état de leurs dossiers ou commandes.

2) Traitement et résolution des litiges :

- Accueillir avec diplomatie les réclamations et insatisfactions clients.
- Analyser les origines des désaccords (retards, erreurs de facturation, non-conformités) et proposer des solutions adaptées.
- Désamorcer les situations conflictuelles avec calme et fermeté polie.

3) Suivi administratif et gestion des dossiers :

- Saisir et mettre à jour les informations dans notre outil informatique (CRM).
- Assurer le suivi des actions correctives (remboursements, renvois de marchandise, avoirs).
- Effectuer le lien avec les services internes (comptabilité, logistique, commercial) pour faire avancer les dossiers.

Le profil recherché

Vous justifiez d'une première expérience réussie sur un poste similaire (Service Client, Assistant Administrative, ADV) intégrant obligatoirement la gestion de litiges clients.

Vous aimez être au téléphone ! Votre élocution est irréprochable, vous avez une excellente capacité d'écoute et savez faire preuve d'empathie.

Gestion du stress et de la négociation : Face à un client mécontent, vous gardez votre sang-froid, faites preuve de pédagogie et cherchez toujours une solution constructive.

Vous êtes structuré(e), réactif(ve) et à l'aise avec les outils informatiques (pack Office, logiciel de gestion client/CRM).