

# Conseiller Clientèle H/F – Univers du luxe - Bilingue Anglais

ET/OU **Bilingue Allemand** ET/OU **Bilingue Espagnol**

---

## Description du poste

Le Groupe international Odity propose des solutions de Relation Client à forte valeur ajoutée, sous forme de prestations de services et de plateformes SaaS web.

**Au sein d'un pôle dédié à une prestigieuse Marque de luxe, vous serez le contact privilégié pour la clientèle européenne et représenterez la marque lors de vos différentes missions.**

### À propos des missions :

- En suivant le guide de procédure de la marque, vous garantissez une expérience client unique par téléphone, e-mail, chat en ligne et via les social media.
- Vous accompagnez le client tout au long de son parcours d'achat (avant-pendant-après la vente) en respectant les règles et politiques de services client e-commerce et boutiques ;
- Vous êtes en charge de l'envoi de produits/échantillons de la marque aux clients;
- Vous effectuez le suivi des clients de la marque grâce à des outils de CRM comme Zendesk ou Salesforce;
- Vous pouvez être amené à effectuer la traduction de documents de la marque.

### Ce que votre rôle implique :

- Assurer l'excellence opérationnelle en backoffice ;
- Accompagner et conseiller le client dans le choix des produits jusqu'à l'achat ;
- Offrir une qualité de service identique à celle proposée par la marque en boutique ;
- Être à l'écoute du client et faire de sa satisfaction une priorité.

### Profil recherché :

- Vous détenez une expérience préalable ou êtes capable de démontrer une réelle sensibilité aux univers du Luxe, de la Haute Horlogerie & Joaillerie ou de la Beauté ou de la Mode ;
- Vous avez un sens aigu de la relation clients et vous avez envie de mettre à profit cette aptitude à destination d'une clientèle internationale dans le domaine du luxe ;
- Vous avez le goût du challenge, une grande capacité d'écoute et un esprit d'initiative ;

Vous vous exprimez parfaitement à l'oral et à l'écrit en **français et en anglais**.