

Intitulé du poste :

Responsable ADV et relation clients (H/F)

L'Entreprise :

La Brosse & Dupont est un acteur de référence dans la conception, la distribution et la commercialisation de gammes longues en grande distribution.

Une grande majorité des foyers utilisent sans le savoir nos produits (+ de 7.500 références en rayon). Nos produits sont présents dans plus de 30 pays au travers de 18 marques structurées en 4 univers : l'hygiène & beauté, la coiffure & manucure, la mercerie - chaussant, l'entretien de la maison.

Composée d'environ 900 collaborateurs, nous pouvons compter sur des valeurs humaines fortes pour garantir la satisfaction de nos clients.

Nous rejoindre c'est rejoindre une entreprise qui cultive l'esprit d'équipe, l'initiative, la solidarité et la responsabilité.

Descriptif du poste :

Rattaché(e) au Directeur Logistique Groupe, nous recherchons un(e) Responsable ADV et Relation Client, basé(e) sur notre site de Longueil Sainte Marie.

Vous dirigerez une équipe de chargé(e)s de clientèle et vous aurez pour principales missions d'organiser et mettre en œuvre les modalités de traitement des commandes clients et des consommateurs, en lien avec les services concernés comme le marketing, les appros, les comptes clé, la Force de Ventes, la logistique, la comptabilité, l'informatique, en respectant les objectifs de satisfaction / fidélisation des clients et des consommateurs.

Dans le cadre de vos missions, les activités principales sont de :

- Garantir la bonne tenue des data de la Gestion Commerciale : fichiers clients, tarifs, conditions...
- Veiller à l'application des conditions logistiques négociées avec les clients notamment sur les flux Entrepôts et Allotis
- Organiser et suivre :
 - le traitement des commandes France & export, Permanent et des Opérations Promotionnelles
 - le SAV des commandes consommateurs e-commerce
 - Le SAV Transport, les retours, les Déductions d'Office et autres litiges
- Définir, mettre en œuvre, animer les indicateurs de service en lien avec notamment les BU / la Force de Ventes et procéder / proposer les améliorations nécessaires
- Manager et développer son équipe (évaluation, formation, recrutement...)

Profil recherché :

Vous avez un goût prononcé pour la gestion de la relation client, la coopération. Vous avez une aisance relationnelle et vous agissez dans un esprit d'anticipation et d'initiative.

Votre leadership est reconnu et vous avez une capacité à motiver vos équipes.

Organisé(e) et rigoureux(se), vous avez une capacité d'analyse et de suivi des performances.

Vous avez évolué dans la Grande Distribution et avez une connaissance des bonnes pratiques en GMS.

Poste basé à :	Longueil Sainte Marie (60)
Type de contrat :	CDI
Horaires :	
Rémunération :	Selon profil

Candidature (CV + Lettre de Motivation) à retourner à : sous la référence :	recrutement@labrosseetdupont.fr
	201002 - 193LBD