



Carglass® est le leader mondial et suisse de la réparation, du remplacement et du calibrage de verre automobile. Nous faisons la différence pour nos clients qui ont besoin d'aide pour réparer leur véhicule, soit dans l'une de nos 24 succursales, soit à domicile grâce à plus de 50 unités de service mobiles. Carglass® a été désigné "Meilleur Employeur" par Great Place to Work et son système de gestion de la qualité est certifié ISO 9001:2015.

Afin de renforcer notre département Customer Care basé à Signy/VD nous recherchons un-e

Customer Care Agent & Process Support (h/f) à 80%

Les principales tâches du Spécialiste Customer Care sont:

Service à la clientèle (~50%)

- Réception et traitement des demandes clients par le biais des différents canaux (téléphone, e-mails, etc.)
- Assurer le meilleur taux de rendez-vous possible lors du premier contact client
- Créer de la valeur ajoutée pour les clients, proposer et conclure la vente de produits et de prestations de service à valeur ajoutée

Création et gestion de processus et de documents pour le service (~30%)

- Création et mise à jour des processus nouveaux ou existants en collaboration avec les supérieurs
- Publication des documents créés et soutien dans leur mise en œuvre (formations courtes, présentations, mises à jour d'outils, etc.)
- Être le contact central de l'équipe pour les questions liées aux processus

Participation à la gestion de projets et des différents systèmes informatiques (~20%)

- Gestion des données d'accès et des structures de système existantes au niveau administratif
- Proposer et mettre en œuvre des améliorations du système qui augmentent l'efficacité et/ou le confort des clients et des collaborateurs

Votre profil :

- Vous disposez d'une formation de base (apprentissage ou équivalent)
- Vous avez déjà acquis de l'expérience au sein d'une équipe Customer Care ou d'un service client s
- Vous disposez de très bonnes connaissances dans le domaine des systèmes informatiques en tant qu'utilisateur ou administrateur
- Vous êtes de langue maternelle allemande ou française **et** maîtrisez très bien l'autre langue (min. C1). Des connaissances de la langue italienne ou anglaise sont un atout

- Vous avez une expérience dans le domaine de l'implémentation et l'amélioration continue de processus
- Vous êtes à l'aise dans le domaine relationnel et dans la communication
- Vous êtes une personne pragmatique, capable de travailler et réfléchir de manière structurée et orientée solutions
- Vous savez transformer une demande d'un client en une commande finalisée. Votre attitude au travail est commerciale et pas seulement administrative

Nous vous offrons : un travail intéressant dans une équipe professionnelle et motivée, des conditions de travail ainsi que des avantages sociaux de bon niveau ainsi qu'une place de travail agréable dans une entreprise pour laquelle la performance supérieure à la moyenne est sa plus grande priorité. Nous offrons également la possibilité de faire du home office.

L'entrée en service serait le 1^{er} février 2023.

Si vous vous reconnaissez dans notre profil et que vous êtes intéressé(e) par un nouveau défi passionnant, envoyez-nous votre candidature complète à job@carglass.ch ou à l'adresse suivante d'ici au 15 janvier 2023

Carglass Suisse S.A.
Human Resources
Rue des Fléchères - CP 254
1274 Signy-Centre

