

Let's Grow



ENCUENTRO

DATOS CLAVE

Lugar de trabajo
Barcelona

Función
Administración/Atención al cliente

Nivel jerárquico
Manager

Tipo de oferta
Contrato laboral

Publicación 3 julio, 2020

Customer Service Manager

FUNCIONES A DESEMPEÑAR Y DETALLES DE LA OFERTA

Seleccionamos Customer Service Manager, reportarás al Ecommerce Manager. Tendrás como principal misión ser el/la embajador de marca al proporcionar servicio personalizado a nuestras clientas ENCUENTRO a través de todos los puntos de contacto del cliente, incluyendo teléfono, correo electrónico, chat en vivo, opiniones en RSS y encuestas a clientes.

Siendo el/la responsable de:

- Crear y administrar el departamento de Atención al Cliente.
- Diseñar y ejecutar la estrategia de atención al cliente.
- Creación de procedimientos y procesos para la atención al cliente y de la venta Online (Tipificaciones, plantillas, mails automáticos).
- Definición de KPIs, configuración de informes de seguimiento de la actividad.
- Mejora de procesos (gestión de pedidos en tiendas físicas/tienda online/call center, gestión de devoluciones y reembolsos; procesos logísticos, omnicanalidad).
- Interrelación con los actores claves, equipos de comercio electrónico, de tiendas y almacén para impulsar la mejora y la coherencia en las experiencias de compras, servicios y entregas.
- Impulsar los objetivos de ventas del departamento por teléfono, correo electrónico, chat en vivo y encuestas en línea para optimizar la oportunidad de cada contacto con el cliente.
- Resolución de quejas y problemas de los clientes de manera satisfactoria.
- Sugerir mejoras en el proceso estándar corporativo para aumentar la eficiencia.
- Utiliza las herramientas de la centralita y Salesforce.

PERFIL REQUERIDO

Dentro de un entorno en crecimiento y altamente dinámico buscamos una persona con:

- Formación Superior
- Más de 3 años de experiencia en servicio al cliente (Sector Moda, en centro de atención al cliente)
- Dominio de Microsoft Office, centralita, la nube de servicios de Salesforce es un plus
- Excelente comunicación verbal y escrita.

- Excelentes habilidades interpersonales y relacionales.
- Se requieren excelentes habilidades de seguimiento y servicio al cliente.
- Alta capacidad de trabajo, organización y gestión.
- Orientación al cliente, infundiendo confianza, impulsando el compromiso y entregando resultados con alto rendimiento.
- Capacidad de Adaptación para satisfacer las demandas cambiantes de diferentes situaciones.
- Autonomía e Iniciativa.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

En 1986 Raúl Méndez abrió la primera tienda Encuentro. Un espacio cuya esencia isleña invita a descubrir semanalmente, nuevas prendas inspiradas en la exuberante naturaleza canaria, donde disfrutar de una experiencia cercana y positiva.

Diseños alegres y optimistas caracterizan sus siluetas relajadas, perfilando una moda femenina de amplio tallaje, calidad y accesible a todas.

El Grupo Encuentro Modas es un grupo de distribución textil con sedes en Barcelona, Tenerife, Madrid y Shanghái, que opera bajo las marcas Encuentro Moda y Öbu, sumando un total de 144 puntos de venta repartidos por España en régimen de tiendas propias y franquicias.