

Stage en SAV/Commerce H/F

-

Ville : Nancy (54)

Type de contrat : Stage

MISSION PRINCIPALE :

L'Assistant(e) SAV joue un rôle majeur dans la satisfaction du client. Le Service Après-Vente d'une entreprise est un service à part entière dont le rôle est d'assurer le suivi de la marchandise après son achat en ligne par le client. Il/Elle peut assurer aussi bien l'entretien que la réparation ou l'échange d'un produit. Les missions de l'Assistant(e) SAV peuvent être séparées en deux parties distinctes, qui sont le relationnel avec la clientèle et le suivi technique.

ATTENDUS SUR LE POSTE :

- Diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement
- Analyser des données techniques
- Connaître les différentes gammes de produits
- Entretenir ses connaissances sur les évolutions de gammes, et se former aux nouvelles technologies
- Maîtriser l'outil informatique et les logiciels de bureautique
- Savoir guider les clients dans leurs diverses demandes
- Maîtrise de l'anglais

QUALITÉS PERSONNELLES :

- Avoir le sens du service (accueil, réactivité aux demandes...)
- Aisance relationnelle
- Être organisé et méthodique
- Être observateur et attentif
- Savoir gérer son temps et son planning