



F M C AUTOMOBILES SAS

Etablissement d'Estrées Saint Denis

Situé à 20 km de Compiègne, notre Centre National de Logistique FORD, basé à Estrées-St-Denis (60), assure l'approvisionnement et la distribution de pièces de rechange Ford au réseau des réparateurs agréés Ford sur une surface de 37 000 m². Environ 100 personnes y travaillent. Nous recherchons :

UN TECHNICIEN RECLAMATIONS CLIENTS (H/F)

CONTRAT :

CDD à pourvoir dès septembre jusqu'à la fin de l'année 2022 (voire plus).

PROFIL :

- Vous êtes titulaire d'un Bac + 2 idéalement
- Vous maîtrisez les outils bureautiques standards Microsoft office (Word, Excel...)
- Vous avez une approche rigoureuse et méthodique
- Vous disposez de bonnes capacités en communication vous permettant de traiter les missions à l'écrit comme à l'oral avec aisance et clarté
- Vous êtes dynamique, autonome, pédagogue, disposez d'un bon esprit d'équipe pour échanger avec vos collègues et les équipes
- Anglais opérationnel à l'écrit
- Vos connaissances de l'outil informatique SAP seraient un atout sur ce poste

DESCRIPTIF DU POSTE :

Sous la responsabilité du Responsable Relations Clients, vous serez l'interlocuteur privilégié de nos clients (les concessionnaires) par téléphone et par mails dans un contexte de gestion des réclamations.

Vous aurez pour principales missions :

- Collecte des réclamations via le système SAP
- Analyse des réclamations
- Traitement des réclamations selon les process définis
- Prise de position dans le traitement des dossiers
- Analyse statistique des réclamations et animation de réunions
- Animation d'une réunion quotidienne pour prise de décision collective sur certains types de réclamations
- Aide aux clients dans la compréhension de leur suivi

Vous contribuerez à l'image de marque de l'entreprise à travers votre efficacité opérationnelle dans la gestion de vos missions, en démontrant tout particulièrement votre réactivité et votre attention dans le traitement de vos dossiers.

REMUNERATION :

- Selon profil
- Indemnité de transport

HORAIRES :

08h24-16h40 du lundi au vendredi
Attribution de RTT

Si vous êtes intéressé(e) par cette offre, envoyez dès à présent votre candidature (lettre de motivation et CV) à l'adresse suivante :

FMC Automobiles SAS
Centre National de Logistique Pièces de Rechange
A l'attention du Service Ressources Humaines
RN 17 – BP 16
60190 ESTREES-SAINT-DENIS
ou par mail : fordrh@ford.com

