

Customer Service Agent - Français

(m/f/x) à temps plein

Tu es au bon endroit ici, car nous cherchons quelqu'un comme toi !

Tu veux faire de ta passion pour le vélo le point central de ton travail ? Avec plaisir !
Découvrir la passion du cyclisme et nous faire profiter d'une de tes autres passions ? Super !
Utiliser ton énergie pour atteindre le niveau supérieur avec nous, en tirer profit et s'amuser ? Parfait !

Nous sommes bike-components - une entreprise de vente en ligne en pleine expansion qui propose des composants, des vélos et des accessoires tout autour du cyclisme. Avec plus de 70 000 articles dans notre assortiment, notre devise est "Dein Bike braucht das!". Née d'une amitié et de l'amour commun pour le cyclisme, notre entreprise s'engage depuis 1997 pleinement pour ses clients passionnés de vélo. En l'espace de deux décennies, l'entreprise a grandi pour atteindre un nombre de 190 employés.

Nous entretenons des relations amicales entre collègues et avec nos clients. Nous nous tutoyons, et l'esprit d'équipe et le travail inter-équipes sont des éléments essentiels de notre culture de travail. Nous trouvons les souhaits individuels de nos clients passionnants, car nous sommes tout autant férus de vélo qu'eux ! Notre passion pour le cyclisme nous unit. Ce qui nous motive, c'est la vision commune d'être l'entreprise de vente par correspondance pour les pièces ou les accessoires de vélo la plus conviviale d'Europe - et pour cela nous avons besoin de toi !

Ton profil:

- Ton enthousiasme pour le sport - idéalement ton affinité pour le vélo -, tes compétences en communication ainsi que ta nature amicale te mènent à nous.
- Tu es capable de converser avec des clients germanophones et as une connaissance élémentaire de l'anglais. Tu parles encore d'autres langues ? C'est parfait - notre clientèle est internationale.
- Idéalement, tu es capable de taper avec 10 doigts et tu as des connaissances de base en informatique.
- Tu sais lire entre les lignes et reconnaître les besoins du client au-delà de sa demande initiale.
- Tu n'as pas encore de formation particulière dans le domaine du contact ou du service clientèle, ou dans d'autres domaines administratifs, mais tu es désireux d'acquérir une première expérience ? Alors, ta place est chez nous, car nous cherchons des débutants motivés !

Tes tâches :

- Tu te réjouis de chaque commande et tu peux garantir à nos cyclistes un bon déroulement de leurs changements de commande, retours et plaintes.
- Tu fais tout ce qui est possible pour que le client obtienne des réponses à toutes ses questions concernant sa commande jusqu'à ce qu'il reçoive les produits qu'il désire.
- Tu conseilles nos clients sur tous nos canaux de communication - par téléphone, courriel et chat - pour leur offrir une expérience d'achat positive.
- Tes questions sont les bienvenues - tu n'es pas encore un expert en matière de cyclisme ? Aucun problème ! Nous t'emmenons avec nous vers la prochaine étape.

Tes avantages :

- Suivi - Le premier jour, tu seras accueilli par ton mentor qui répondra à toutes tes questions au cours des premiers mois.
- Une équipe plutôt qu'une hiérarchie - Nous travaillons avec des hiérarchies horizontales, car nous sommes convaincus que nous travaillons mieux en équipe et nous ferons tout pour que tu puisses progresser avec nous.
- Ne pas dépasser les limites - Nous voulons éviter les heures supplémentaires. Car lorsque nos employés se portent bien, bike-components se porte bien. Si tu devais quand même en faire de temps en temps, tu seras bien sûr indemnisé.
- Perks & Benefits - En plus de réductions accordées à nos employés, nous subventionnons un plan de retraite d'entreprise.
- Fun - Tu as un lieu de travail moderne avec une atmosphère conviviale et une équipe formidable. Nous ne manquons pas de nous amuser en jouant au baby-foot, en sortant faire du vélo ensemble ou lors de nos fêtes de Noël.
- Bike Action - Nous sommes actifs dans la scène du vélo et participons à divers événements et compétitions. Nous serons heureux que tu te joignes à nous pour l'un ou l'autre d'entre eux.
- Food & Drinks - Chaque jour, nous servons un délicieux petit déjeuner, un déjeuner, et, comme il se doit pour les cyclistes, nous avons du bon café, cappuccino, espresso,... Tout ce que ton cœur désire.

Tu corresponds au profil et les tâches te parlent ? Alors n'hésite pas à nous contacter. Raconte-nous ce que tu aimerais apprendre chez nous, dans quel domaine tu peux nous aider à nous améliorer, ce que te motive, à partir de quand tu serais prêt à commencer et quelles sont tes attentes salariales. Nous faisons toujours de notre mieux pour être à ton écoute, et nous aimerions que tu fasses de même. Nous attendons ta candidature avec impatience.

En tant que cyclistes, la nature nous tient à cœur. C'est pourquoi nous voulons te demander de nous envoyer ta candidature par courriel plutôt que par voie postale. Merci !