

## Recrutement Chargé.e clientèle – SAV



Au sein de notre PME comptant aujourd'hui 38 salariés et 3 sites en Région Auvergne-Rhône-Alpes, le poste est basé au siège situé à St Pierre de Chartreuse (38).

Le.a chargé.e clientèle/SAV, sous la responsabilité du responsable Ecommerce (N+1) a pour missions de renseigner les clients B2C, de leur proposer les produits et accessoires techniques les plus adaptés à leur besoin et de susciter leur envie d'accéder à d'autres produits tout aussi attractifs.

Il.elle doit traiter les demandes S.A.V, les réparations, les retours de commandes et des stocks concerné. Il.elle effectue ponctuellement des missions de vente au magasin en fonction des besoins du service.

### **MISSIONS PRINCIPALES :**

#### CONSEIL CLIENT :

- Support Clients B2C : Conseils (produits, disponibilité, offres en cours) par téléphone et par mail
- Apport de réponses et modération des commentaires clients sur Shopify, Facebook, Instagram
- Préparation de commandes B2C au départ de Saint-Pierre
- Suivi statistique et reporting mensuel SAV, flux traité sur Gorgias (nb cas traités...)

#### SAV :

- Suivi des litiges
- Réception et traitement des colis SAV
- Gestion des retours des commandes web (échanges, remboursement et remise en stock)
- Réparations simples en couture des produits SAV

#### MAGASIN : (ponctuellement sur horaires de travail en fonction des besoins)

- Ouverture/fermeture du magasin et de la caisse
- Accueillir, renseigner, conseiller, gérer le test produits et la location de matériel, conformément à la charte d'accueil du magasin

### **PROFIL**

#### FORMATION / EXPERIENCE

- BAC à BAC+2

#### OUTILS :

- Facilité pour les outils informatiques

#### SAVOIR-FAIRE

- Connaissances techniques matériel outdoor / trail
- Fidéliser la clientèle
- Suivi commercial et reporting
- Savoir-faire manuel
- 

#### SAVOIR-ÊTRE

- Connaissance et pratique du trail
- Autonomie et adaptabilité
- Polyvalence
- Sens du relationnel et commercial
- Ponctualité

**Infos conditions de recrutement :**

CDI, statut EMPLOYE, démarrage au plus vite (max 5/01/2026)

Lieu d'exercice : impérativement Saint Pierre de Chartreuse (38)

**RAIDLIGHT :**

Créée en 1999, RAIDLIGHT est spécialiste dans l'équipement de trail, de la chaussure à la casquette, avec 20% de sa production "Made in France" dans ses propres ateliers et travaille quotidiennement à améliorer son impact environnemental notamment avec la recherche de matériaux en matières recyclées. Les produits RAIDLIGHT se veulent légers, techniques et innovants et sont valorisés par un réseau d'ambassadeurs international.

Le poste est rattaché directement au Président et au sein du pôle R&D en collaboration avec le Designer styliste ainsi que les services commerciaux.