

FICHE DE POSTE

Chargé(e) service client (Collaborateur)

Lieu de travail :

Siège de Cultive, 12 rue des jardins urbains,
75000 Paris, France
(possibilité de télétravail partiel 2
jours/semaine)

Diplômes :

Bac à Bac +2 en relation client, commerce,
communication ou équivalent.

Rémunération : selon profil et expérience

Mission Principale :

Assurer une relation client fluide et qualitative,
de la prise de contact à l'après-vente, afin de
garantir la satisfaction et la fidélisation des
clients Cultive.

Niveau d'expérience :

1 à 3 ans d'expérience dans le service client ou
la relation client, idéalement en e-commerce.

Type de poste : CDI, 35 heures par semaine

LES RESPONSABILITÉS DU POSTE :

- Gestion des demandes clients (e-mail, téléphone, outils digitaux)
- Suivi des commandes, livraisons et retours
- Traitement des réclamations et situations sensibles
- Utilisation et mise à jour des outils CRM
- Remontée des retours clients pour améliorer les produits et services
- Contribution à une expérience client positive et cohérente avec la marque

AVANTAGES :

- Tickets restaurant
- Mutuelle entreprise
- Télétravail partiel ou flexible (1-2 jours par semaine)
- Prime sur satisfaction client / objectifs de qualité

QUALITÉS REQUISES :

- Sens de l'écoute et du service
- Patience et diplomatie
- Rigueur et organisation
- Autonomie et fiabilité
- Capacité à gérer des situations complexes

COMPÉTENCES REQUISES :

- Maîtrise des outils de relation client et CRM
- Aisance orale et écrite
- Capacité à expliquer des produits techniques simplement
- Gestion des priorités et des délais
- Sens de la satisfaction client
- Suivi des commandes / e-commerce : WooCommerce
- CRM

Notre entreprise en quelques mots :

Cultive est une entreprise française spécialisée dans les potagers d'intérieur connectés, permettant à chacun de cultiver facilement chez soi grâce à une solution simple et technologique. Engagée dans une démarche responsable, la marque valorise le Made in France, la maîtrise de sa consommation énergétique et l'écoconception de ses outils digitaux. Elle place la transparence et le respect de l'environnement au cœur de son développement.

Plus d'informations sur le site www.cultive.com