



## Téléconseiller JURA France

Poste basé à Gennevilliers

Depuis 1931, la société Suisse JURA Elektroapparate AG, développe des appareils ménagers innovants du plus haut niveau. Présente en France depuis 2012 via sa filiale française, la marque poursuit sa croissance et se développe rapidement, tant sur le marché grand public que professionnel/office.

Dans le cadre de notre emménagement à Gennevilliers, nous recherchons un(e) Téléconseiller(e).

### Poste à pourvoir dès que possible.

Missions :

- Répondre aux appels téléphoniques et aux e-mails des clients/revendeurs, reçus dans le service HOTLINE SAV
- Créer les dossiers de réparation de machines JURA dans l'ERP, en appliquant les procédures en vigueur, et suivre les dossiers (de A à Z), jusqu'à la réception de la machine réparée chez le client
- Gestion des paiements d'avance des clients si la réparation est facturable
- Traiter les commandes de réparation bloquées par le centre de réparation allemand à tour de rôle, chaque semaine
- Rédiger des comptes rendus d'intervention (pour clients/revendeurs) (détail des pièces changées pour machine sous garantie, réponse à garantie SAV demandée par le client, explications autres)
- Devis et facturation des pièces détachées/devis d'intervention technique
- Création et impression des bons de transport DHL/COLISSIMO/TNT
- Aide à la mise en service des appareils ou accessoires (machines, smart connect, etc..)

Votre profil :

- Avoir de l'expérience en réception et émission d'appels
- Etre capable d'aider les clients à se dépanner par téléphone, par des manipulations techniques complexes
- Avoir de l'expérience en traitement de réclamations et de litiges
- Avoir de l'expérience en service après-vente
- Avoir une bonne élocution, être poli, savoir garder son calme face à des clients mécontents, savoir défendre les intérêts de JURA France, les procédures et les tarifs
- Etre habitué à gérer des dossiers complexes, par téléphone et par e-mail
- Etre habitué à travailler avec des systèmes informatiques afin de créer des dossiers de prises en charge, d'effectuer des recherches sur les historiques des machines, etc... (une formation à Navision sera dispensée)
- Aimer travailler en équipe pour partager l'information et favoriser la cohésion au sein de l'équipe
- Etre ponctuel et respecter les horaires

*Note : Cette liste n'est pas exhaustive et d'autres tâches ponctuelles pourront être demandées*