



CUSTOMER SUCCESS / OPERATIONS MANAGER (CDI)

A PROPOS

Exclusivement en ligne, L'AVANT GARDISTE propose des objets extraordinaires pour des usages ordinaires. Objets design, gadgets d'utilité publique, à grande capacité humoristique et particulièrement cool, L'AVANT GARDISTE réunit toutes les qualités requises pour des cadeaux bien pensés.

DESCRIPTION

Chez L'AVANT GARDISTE, nous sommes extrêmement soucieux de nos clients. Nous nous passionnons à créer une communauté avec beaucoup d'implication et d'amour. Notre bonheur : les clients heureux. Notre but : livrer les produits les plus fous, en faisant vivre une belle expérience.

En tant que Customer success / operations manager, vous êtes le chef d'orchestre des opérations entre le pôle achats, notre plateforme logisitique et le support client.

Vous serez rattaché(e) à la Direction et serez manager d'une assistante e-commerce, et d'une équipe de customer success (en haute saison). Vous serez garant de la satisfaction des clients à travers plusieurs missions qui devront vous permettre d'assurer le bon fonctionnement de la chaîne de distribution de nos produits, de garantir un service optimal sur la logistique, le service avant et après-vente, puis d'optimiser la productivité de nos opérations.

MISSIONS

- Pilotage de la plateforme logistique (suivi des flux de commandes, prévisions, KPIs, comités de pilotage)
- Pilotage et interface des différents transporteurs
- Responsabilité du support client et de la politique commerciale
- Mise en place d'outils et processus d'optimisation des échanges d'informations et amélioration continue de l'expérience client
- Analyse des données et indicateurs de performance

PROFIL

Vous justifiez au moins d'une expérience significative dans la logistique – relation clients et êtes motivé(e) pour nous accompagner dans notre croissance. Vous êtes persévérant(e) et diplomate. Vous avez une bonne maîtrise d'Excel et parlez anglais couramment.

Poste basé à Boulogne-Billancourt