



Coordinateur-trice livraison et service client

Contrat : CDD/CDI

Lieu : Anderlecht

DESCRIPTIF DU POSTE 🤝

En duo, vous partagez votre semaine de travail entre la gestion du service client et des livraisons : vous veillez au bon déroulement de la livraison de milliers de commandes hebdomadaires en gérant l'optimisation des tournées, le suivi des équipes de livreurs et la satisfaction des clients.

Vos tâches:

- Gestion du dispatch : vous gérez les relations avec nos livreurs et partenaires de livraison (25 personnes). Vous créez et optimisez les tournées de livraison en respectant les demandes client et les contraintes internes. Vous traitez les factures de nos partenaires (points dépôts et livreurs).
- Gestion des livraisons : vous suivez les livraisons ; vous comprenez et résolvez au mieux les problèmes de livraison. Vous gérez et adaptez la disponibilité des zones et créneaux de livraison sur le site web.
- Gestion du service client : vous répondez aux appels, emails, chat et réseaux sociaux et résolvez les problématiques clients. Vous paramétrez et mettez à jour nos outils de communication avec nos clients (Q/A standard, chatbox, etc). Vous suivez les paiements des clients et les litiges liés aux paiements.
- Suivi de la qualité : vous remontez les problématiques récurrentes vers vos différents collègues et vers les développeurs afin d'améliorer l'expérience client de façon structurelle. Vous contribuez à l'amélioration continue de nos processus et veillez à une haute satisfaction client via l'atteinte d'objectifs collectifs de performance.
- Gestion administrative : vous préparez les différents documents de préparation de commande suite à l'optimisation. Vous suivez et mettez à jour les procédures opérationnelles. Vous faites le reporting lié à ces activités.

PROFIL RECHERCHE

- Vous avez un diplôme en logistique ou en gestion
- Vous avez une première expérience professionnelle en logistique/ supply chain/service client.
- Vous avez une parfaite maîtrise du français (orthographe irréprochable) et parlez et écrivez couramment le néerlandais.
- Vous avez d'excellentes capacités de communication et aimez travailler en équipe.
- Vous êtes une personne de terrain avec une forte capacité organisationnelle et une compréhension approfondie des problématiques de livraison.
- Les jours se suivent et ne se ressemblent pas chez eFarmz, vous êtes flexible et vous savez vous adapter selon les réalités du moment que ce soit point de vue horaire ou charge de travail.
- Vous êtes une personne énergique et positive ! Vous êtes capable de résister dans la bonne humeur à certaines journées plus stressantes
- Et bien sûr une Affinité pour l'alimentation durable, les produits locaux et bio

Avantages

- Un environnement de travail jeune et dynamique !
- Des chèques repas
- Un job à impact qui participe à une vision durable de l'alimentation des Belges
- Un salaire adapté à votre profil

Processus de recrutement

- Envoyez votre **CV et lettre de motivation à l'adresse celine@efarmz.be**
- Un premier call téléphonique avec notre Head of Supply chain pour juger de votre motivation et du fit avec eFarmz
- Une interview avec l'équipe en place avec mises en situation
- Prise de références

Les détails pratiques

- Type de contrat : CDD/CDI à discuter
- Contrat : temps plein 38h/semaine
- Début : ASAP
- Lieu de travail : Boulevard Industriel 135, 1070 Anderlecht