



Team Leader Customer Service SETON France H/F

Brady Groupe SAS (CA 80M €, 300 salariés) est filiale du groupe américain Brady Corp (1000M \$, 6000 sal.). Nous sommes leader en vente BtoB de produits de signalisation et de sécurité.

La division de VPC du groupe, SETON, implantée dans plus de 13 pays à travers le monde, propose une gamme de plus de 30 000 produits. La filiale française basée à Roncq gère l'offre pour la zone Europe du Sud composée des pays suivants : France, Benelux, Espagne, Italie et Suède.

Le service client est structuré par typologie de clients : Grands comptes, Key Account et Customer service.

Responsabilités :

Sous la responsabilité de la Directrice des ventes et du Customer Service, vous êtes en charge de la gestion et du suivi de l'équipe France (23 personnes).

Vous prenez en charge la gestion quotidienne de l'équipe par le biais d'actions et de défis commerciaux, maîtrisez les indicateurs de performance d'équipe, optimisez la gestion des plannings et suivez l'activité commerciale en adéquation avec la stratégie de l'entreprise. Vous pilotez des projets d'amélioration, des réunions de suivi avec l'équipe et effectuez le reporting mensuel.

Vous prenez notamment en charge les missions suivantes :

- Le développement de défis continus et spécifiques dans le but de créer de la croissance
- Le traitement des demandes de prix, de livraisons, d'expéditions et la gestion des plaintes via différents canaux comme le téléphone, chat, email, fax
- Les activités de up et cross sell
- La qualité des appels et l'amélioration continue des appels
- Le niveau de service des appels et les appels abandonnés
- Le processus de saisie de commandes lean et de qualité
- La réalisation des devis en temps et en heure
- L'amélioration continue du processus de devis
- La croissance du taux de conversion des devis à travers un processus de prix compétitifs
- La saisie et traitement des litiges, avoirs et refacturations en temps et en heure pour influencer la fidélisation de la clientèle
- Le suivi de l'équipe Customer Master Data
- Le reporting et le traitement des données
- La formation continue (SAP, vente ...) de votre équipe
- La collaboration continue avec les autres Team Leader afin d'optimiser la répartition des tâches entre les différentes ressources de votre équipe en fonction de la charge de travail

Profil recherché :

Doté/e d'une expérience confirmée d'au moins 5 ans sur un poste similaire en gestion d'équipe commerciale, vous faites preuve d'un fort tempérament commercial, avez le sens du résultat et des qualités certaines en people management. Vous avez le sens de la satisfaction client et aimez les challenges. **Vous parlez l'anglais** (niveau professionnel) pour notamment participer à différentes conférences téléphoniques avec des interlocuteurs du Groupe, communiquer avec notre service Logistique et Achats basés en Belgique (en Flandre) et être à l'aise dans notre environnement international (communications du Groupe et outils en anglais).

Ce que nous vous proposons :

Pour ce poste en CDI basé en métropole lilloise, nous vous proposons un packaging attractif et différents avantages : mutuelle, prévoyance, participation d'entreprise, tickets restaurant, avantages proposés par le Comité d'Entreprise et le système de récompense GROUPE.

Comment postuler ?

Si vous êtes intéressé/e par cette opportunité, merci d'envoyer votre CV et votre lettre de motivation à Anne Sophie PLOUVIER: fr_recrutement@bradycorp.com - BRADY Groupe SAS - 45, Avenue de l'Europe-59223 RONCQ France.