



## **DHL** **Direction des RH**

Chez DHL INTERNATIONAL EXPRESS, le monde ne serait rien sans les personnes qui le composent. C'est pourquoi nous avons toujours eu pour objectif d'attirer et de conserver au sein de notre société les meilleurs talents provenant du monde entier. Nous pouvons vous offrir défis et opportunités pour un développement tant sur le plan personnel que professionnel. Nous sommes convaincus que vous réaliserez à quel point votre contribution est importante pour notre société, et que vous serez fier de participer à l'expansion de la première société de logistique au monde.

DHL INTERNATIONAL EXPRESS a été élu TOP EMPLOYER 2016

### Poste : **Conseiller Client**

**Finalité** : Répondre à toutes les demandes des clients (enlèvement de colis, renseignement, suivi d'envoi...) en respectant les objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés selon les normes en vigueur chez DHL. 80 appels entrants par jour.

### **Activités** :

- Prendre en charge l'accueil téléphonique des Clients et prospects.
- Gérer et saisir les demandes d'enlèvement (arrivant par téléphone)
- Mettre à jour les renseignements sur la fiche client (adresse, téléphone, nom)
- Vendre ou proposer les produits et services à valeur ajoutée.
- Renseigner les clients sur le suivi de colis (« Tracking ».)
- Répondre à toutes demandes d'information (couverture, carte délai, information sur produits et services)
- Conseiller le client sur la faisabilité du transport, les process opérationnels Donner un premier niveau de renseignement sur la facturation.
- Effectuer un premier niveau de cotation et transmettre éventuellement au service commercial

### **Profil** :

Vous êtes jeune diplômé, minimum Bac +2, idéalement en commerce international, et possédez une première expérience sur un point de vente (stage, job d'été)

Vous possédez les qualités suivantes :

- Sens du client
- Qualité de la relation téléphonique
- Esprit commercial
- Anglais lu écrit parlé IMPERATIF