Haut la Consigne

Alternance ou Stage : Service et relations client “customer service”

Septembre 2023 - Août 2024

CONTEXTE ET FINALITE DU POSTE

L’entreprise

Haut la Consigne est une start-up agile, soucieuse de réduire les déchets et l’impact écologique générés par notre consommation quotidienne.Nous facilitons l’utilisation de contenants réutilisables et lavables en mettant en place des circuits de réemploi en coopération avec les professionnels de l’industrie agro-alimentaire et de la restauration (accompagnement des professionnels, collecte des contenants, lavage des contenants, communication, etc.) . Le réemploi des contenants économise de nombreuses ressources, notamment en consommation d’eau, d’énergie et d’impact carbone.
Notre première filière de réemploi, Ramène ta bouteille a démarré en 2019 et compte plus de 60 brasseurs et producteurs et plus de 90 points de collecte partenaires.
https://hautlaconsigne.fr/

Afin de renforcer l’activité commerciale , nous recherchons un responsable service et relations clients “customer service” pour gérer les commandes de bout en bout de nos clients producteurs et distributeurs.

Le poste est en lien direct avec les deux fondatrices de l’entreprise.

MISSIONS PRINCIPALES

- Gestion des ventes de l'usine de lavage (multi-contenants, filière tout en un et lavage à façon) :
    - Gestion et suivi des demandes clients
    - Suivi des ventes des prestations
    - Participation à l’élaboration du planning de production en relation avec le responsable de production et la logistique
    - Gestion administrative du processus depuis la prise de commande jusqu’à la facturation : devis, bon de commande, , envoi, facturation, suivi des consignes des contenants (palettes, etc)
    - Organisation de la livraison des clients en contact avec nos prestataires logistiques
    - Suivi de la satisfaction client (incluant développement d’une méthodologie)
    - Suivi des kpis Business sur les ventes
    - Option - Analyse de gestion Coûts - CA
    - Participation à la construction et à l’amélioration du process de commande / facturation en lien avec l’équipe commerciale et supply chain

- Support Business Développement Brasseurs et Producteurs en lien avec le Business Developper :

- Aide à la gestion des contrats
- Gestion des devis et Facturation
- Information équipe logistique en mise en place
- Création et envoi des Certificats de réemploi
- Mise à jour des fiches clients dans notre outil de gestion
- Participation à l'amélioration de nos outils de gestion
- Relance Prospection

- Gestion de logistique
  - Gestion des flux logistiques (demandes enlèvement et livraison) dans un soucis permanent de fiabilité et d'optimisation économique en relation avec le responsable logistique

- Participation au développement commercial de l'entreprise :
  - Accompagner les expérimentations
  - Analyser les besoins clients
  - Développer les offres de services

MISSIONS TRANSVERSALES

- Communiquer les avancées commerciales en interne
  - Coordonner les besoins et engagements logistique
  - Partager les réussites

- Participer au plan de communication externe
  - Proposer des sujets de communication et notamment des réalisations clients (réseaux sociaux, newsletter, …)
  - Anticiper et réaliser les besoins photos et vidéos

COMPETENCES ET PROFIL TECHNIQUES – HARD SKILLS

- Compétences techniques - hard skills :
  - Démarche commerciale, vente, négociation, attente au client
  - Gestion de Projet : écriture d'un plan d'action et d'un planning avec étapes de validation
  - Analyse des kpis
- Savoir-être - soft skills
  - Rigueur d'esprit et méthode
  - Relation clients : qualités de la relation client engagée et de communication
  - Capacité à travailler en équipe : en tant que participant ou en leader selon les projets menés en équipe
- Niveau de Formation : BTS / DUT / École de commerce ou autre formation équivalente

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Localisation du poste : notre usine au 10 rue du Vert Bois 59660 Neuville en Ferrain
- Télétravail : possible en temps partiel
- Type de contrat : stage ou alternance entre septembre 2023 et août 2024

contact : catherine.thiebert@hautlaconsigne.fr