

**L'entreprise :**

Le Groupe Jacques BRIANT est une PME à culture familiale composée de deux filiales, chacune centrée sur un canal de distribution :

- la vente directe en jardinerie ;
- la vente à distance (VAD) via catalogue papier et e-commerce.

La société spécialisée dans la vente par correspondance de végétaux aux particuliers, expédie près de 350 000 colis par an et est **le leader de son secteur d'activité sur le marché français.**

**Missions principales :**

**Missions ADV-RC :**

- Manager les équipes
- Piloter l'activité (effectifs, productivité, qualité, satisfaction client)
- Garantir le suivi des objectifs individuels/collectifs et qualitatifs/quantitatifs
- Animer la démarche d'amélioration continue
- Assurer la veille technologique et le reporting

**Missions ADV :**

- Etre garant de l'atteinte des objectifs de productivité et de qualité
- Traiter les commandes clients, les réclamations, les demandes de catalogue, les règlements, les remboursements, les relances clients, ...
- Remettre en cause les méthodes pour améliorer la productivité et la satisfaction client

**Missions RC :**

- Garantir les valeurs de l'entreprise notamment le service client
- Mettre en œuvre la politique de relations clients
- Garantir le traitement des e-mails et courriers clients
- Assurer le suivi des réclamations clients (animation actions correctives, préventives)

**Le poste :**

**Lieu :** Saint Sylvain d'Anjou (périphérie d'Angers - sur la RN 23 entre le Parc des Expositions et Pellouailles).

**Dates :** Poste à pourvoir dès que possible.

**Contrat :**

Contrat à Durée Indéterminée (CDI)

**Durée hebdomadaire :**

Forfait jour (statut cadre)

**Salaire :**

32 K€ ou plus selon expérience

**Profil et compétences exigées :**

De niveau bac +2 à bac+5, après une formation commerciale, vous avez une 1ère expérience professionnelle dans un centre d'appel ou de management de la relation client, et/ou de management de la saisie productive.

Votre capacité managériale, votre sens du client, votre excellent relationnel et votre capacité à gérer les différents projets sont les principaux atouts indispensables à la réussite de votre mission.

Vous êtes capable de détecter les opportunités de développement et savez être force de proposition. Dynamique et bon communicant, vous aimez le travail en équipe et vous avez également le goût du challenge.

Maîtrise bureautique (Excel avancé, Word, ERP, internet) exigée. Vous êtes également doté d'une bonne capacité rédactionnelle.

La passion du jardin ainsi que la connaissance des produits seraient un plus.

**Contact :**

Merci d'adresser votre CV et Lettre de motivation aux coordonnées suivantes et à l'attention de :  
**Laurent FRANCOIS, (service Ressources Humaines).**

De préférence par mail : [service.rh@jacques-briant.fr](mailto:service.rh@jacques-briant.fr) (Avec en objet la référence : **ADVRC P18**)

Ou par courrier : Pépinières Jacques Briant - La Haie Joulain - 49480 SAINT-SYLVAIN-D'ANJOU