



**PROFALUX** est une entreprise industrielle, leader sur son marché, intervenant sur le marché du volet roulant, des brise soleil orientables et portes de garage vendus aux professionnels. Avec une croissance forte et régulière chaque année, **PROFALUX** a réalisé plus de 78 M€ de chiffre d'affaires en 2017. Ses perspectives de développement et de croissance sont élevées.

**PROFALUX** donne une part prépondérante au respect des relations humaines et c'est dans une ambiance conviviale qu'elle s'attache au professionnalisme et à la culture du résultat comme à la performance de chacun de ses collaborateurs.

Pour mener à bien les défis d'organisation des Ressources Humaines dictés par son développement rapide et ses perspectives de croissance, **PROFALUX** recherche un ou une

### **ASSISTANT COMMERCIAL SEDENTAIRE**

Sous l'autorité de la responsable du service SAV, son travail consistera à envoyer aux clients professionnels les pièces nécessaires à leur dépannage sous garantie dans les délais les plus courts :

- En déterminant au préalable si OK ou refus de prise en garantie et en le justifiant auprès des clients et des commerciaux par écrit et au téléphone si besoin.
- En instruisant le dossier de commande jusqu'à son expédition.
- Définition du type de pièce nécessaire ; commande de la bonne référence ; saisie ; suivi des expéditions.

#### **Missions complémentaires :**

Mise à jour des supports permettant de déterminer la prise en charge ou le refus de garantie

Gestion des demandes d'enlèvement des produits défectueux chez les clients. Suivi des

dossiers à implication juridique. Développement de la saisie de SAV par Internet.

### **Qualités requises pour le poste**

Aisance relationnelle au téléphone impérative.

Le SAV est un service difficile qui concentre souvent les insatisfactions des clients. Pour y travailler durablement, il est nécessaire d'avoir une personnalité hyper positive, très énergique et endurente aux remarques désagréables, capable de continuer à servir avec enthousiasme et dynamisme.

Personnalité sympathique, empathique, extravertie et très active.

Agréable, positif, patient, exigeant et rigoureux.

Curieux, bricoleur, vif, rapide, agile, concret, astucieux, autonome avec l'esprit d'équipe.

Travail à l'écran et au téléphone la majeure partie du temps en liaison permanente avec nos experts internes du Bureau d'études ou de l'atelier. Nécessite de se rendre à l'atelier régulièrement pour voir et comprendre afin d'expliquer.

### **Formation requise**

Titulaire d'un Master avec Maitrise totale des outils du pack office.

Nous assurerons la formation à nos outils informatiques ERP, à nos produits et à nos procédures.

### **Profil recherché**

Première expérience en alternance ou dans un service similaire

### **Salaire**

Selon expérience du candidat

**Type de Contrat** : Intérim – pendant 12 mois

Le poste est immédiatement disponible et basé à THYEZ en Haute-Savoie.

Profalux

377 rue des Cyprès - 74300 Thyez

[recrutement@profalux.com](mailto:recrutement@profalux.com)

Découvrez la société PROFALUX et l'ensemble de ses offres sur [www.profalux.com](http://www.profalux.com).