



FICHE MÉTIER

EMPLOYE(E) RELATIONS CLIENT

OBJECTIF DE LA FONCTION :

Garantir à nos clients une bonne expérience d'achat afin de les inciter à revenir acheter chez IKEA. Comprendre et répondre aux besoins et attentes des clients afin de garantir un processus d'achat simple de la maison à la maison.

OBJECTIFS DU POSTE :

Rattaché(e) au Responsable de Service Relations Client, je contribue à l'enchantement client par la qualité de mon accueil et ma compétence professionnelle. Différentes tâches me sont confiées et sont planifiées au regard de ma formation, de mon expérience professionnelle et des besoins du magasin. J'y parviens en utilisant mes connaissances, les outils IKEA et en mettant à profit l'expérience de mes collègues.

MA MISSION :

Nos clients

- Ma priorité est de m'assurer que ma zone de travail est opérationnelle avec une communication à jour et pertinente à tout moment de la journée et que je suis prêt et disponible pour aider les clients et répondre leurs questions.
- Je connais ma latitude pour résoudre les problèmes quand ils se présentent, je suis capable d'identifier dans quels cas j'ai besoin d'aide et je sais vers qui me tourner. Je transmets les informations nécessaires à la résolution rapide et efficace pour servir le client.
- J'apporte des réponses aux questions fréquemment posées afin d'améliorer l'expérience d'achat.
- Je suis conscient de l'importance de la sécurité à chaque instant dans notre magasin et j'alerte si nécessaire.

Sur le plan commercial

J'optimise la relation avec nos clients en fonction des tâches qui me sont confiées :

- J'accueille, je renseigne, j'oriente et propose aux clients des services en fonction de leurs besoins.
- Je participe activement au recrutement de nouveaux membres IKEA FAMILY et à la promotion de ses avantages.
- Au Småland, j'accueille les enfants et leurs parents et anime l'espace de jeu dans le respect des règles de sécurité.
- Je propose, j'organise et/ou j'anime des activités et ateliers en lien avec le calendrier commercial.
- Je mets à disposition des visiteurs des outils afin de simplifier leur expérience d'achat (mètres, crayons, plans, listes, sacs jaunes, chariots...)
- J'écoute activement et je réponds aux remarques et réclamations des clients (en direct, courrier, informatique...). Je remonte les informations. Je participe aux enquêtes de satisfaction client.
- En ligne de caisses, je participe à l'orientation des clients vers la caisse adaptée afin de réduire l'attente. J'enregistre les articles en caisse avec fiabilité, j'assiste et j'accompagne les clients en caisses rapides et je m'assure du bon paiement.
- Au retrait des marchandises/transport, je m'assure du bon contrôle de la marchandise préparée avant la remise au client ou au transporteur dans le respect des procédures.
- J'assiste le client en magasin ou sur le parking (aide au chargement...).



FICHE MÉTIER

EMPLOYE(E) RELATIONS CLIENT

Dans la maîtrise de mon métier, certaines des tâches suivantes peuvent également m'être confiées :

- J'accompagne mes collègues et les assiste sur les problèmes techniques courants.
- Je prends des initiatives et des décisions en accord avec mon responsable en cherchant la satisfaction des clients tout en intégrant les enjeux financiers pour IKEA.
- Au comptoir retours & échanges, je traite les demandes des clients en utilisant les outils adaptés, des codifications fiables.
- En accord avec mon responsable, j'organise l'activité de terrain en fonction des flux clients (ouverture/fermeture de caisses ou de comptoirs, renfort nécessaire, prise de pauses...) dans le respect des règles et la recherche permanente de la satisfaction client.
- J'assure la gestion du coffre et les suivis administratifs nécessaires.

En tant qu'expert dans mon métier :

- Je dois pouvoir également accomplir toutes les tâches liées à la maîtrise du métier, être référent et accompagner mes collègues.

Nos collaborateurs

- Je suis disponible pour aider et soutenir les collègues en cas de besoin. Je leur transmets mes connaissances et je les encourage à faire de même. J'apprends des bonnes pratiques. Je m'informe et j'informe mes collègues afin qu'ils puissent s'acquitter de leur rôle de manière efficace.
- Je travaille en collaboration avec d'autres départements pour améliorer l'expérience d'achat de nos clients afin de générer plus de ventes.
- Je suis responsable de mon propre développement en faisant appel à mon manager pour me soutenir dans l'amélioration de mes compétences et en participant à la construction de mon plan de développement.

Sur le plan financier

- J'applique les procédures afin d'en garantir la fiabilité en toute sécurité.
- Je cherche des méthodes de travail plus efficaces afin de réduire les coûts.
- Je remonte les écarts et anomalies par rapport aux routines et aux procédures.

TOUJOURS AVEC LES VALEURS IKEA COMME FONDAMENT