

Europal – Employé Back-Office Customer Care

Employé Back-Office Customer Care

Nous recherchons un **Employé Back-Office Customer Care rigoureux et orienté client** pour renforcer notre équipe Customer Care. Dans ce rôle, vous apporterez un **soutien administratif et opérationnel essentiel** afin d'assurer un traitement efficace des commandes et une **expérience client optimale**. Vous travaillerez en étroite collaboration avec le **Customer Care Officer** ainsi qu'avec les équipes internes, comme la logistique, les ventes et la production.

Vos responsabilités :

Administration efficace & traitement des commandes :

- Vous gérez et mettez à jour les données clients et commandes dans nos systèmes CRM et ERP.
- Vous traitez et vérifiez les dossiers clients, y compris les contrats, commandes et factures.
- Vous assistez au suivi de la facturation et des paiements.

Support client & coordination interne :

- Vous participez à la gestion des demandes et réclamations clients.
- Vous préparez les communications clients standardisées et coordonnez avec les équipes internes pour assurer des livraisons fluides.
- Vous suivez les délais de livraison et informez les clients du statut de leur commande.

Reporting & optimisation des processus :

- Vous préparez des rapports et tableaux de suivi pour soutenir le Customer Care Officer.
- Vous identifiez des axes d'amélioration et contribuez à des projets d'optimisation.

Pourquoi êtes-vous notre nouveau Power Player ?

Avec vos **compétences administratives** et votre **sens du détail**, vous nous convaincrez immédiatement.

- Vous avez un baccalauréat (ou équivalent) en administration ou service client.
- Une expérience dans un poste similaire est un atout, notamment en gestion des commandes et administration client.
- Vous êtes organisé, précis et proactif dans votre travail.
- Vous avez de solides compétences en communication et un esprit orienté client.
- Vous maîtrisez MS Office (Excel, Outlook, Word) ; une expérience avec un système CRM ou ERP est un plus.
- Vous parlez couramment le néerlandais et l'anglais ; la connaissance du français ou de l'allemand est un atout.

What's in it for you?

Chez Europal Packaging, vous pouvez **avoir un impact réel** dans une **entreprise familiale en pleine croissance et axée sur la durabilité**.

- Un rôle de support au sein d'une équipe dynamique et soudée.
- Des opportunités de développement, des formations internes et une évolution professionnelle.
- Un poste varié avec une influence directe sur la satisfaction des clients.
- Un package salarial compétitif, adapté à votre expérience et vos attentes.
- Des horaires flexibles et la possibilité de travailler un jour par semaine à domicile.
- Une culture d'entreprise chaleureuse et inclusive, où l'innovation et le travail d'équipe sont essentiels.

<https://www.europal-packaging.com/>