

## Agent-e relation client CFC





Est-ce que tu connais notre Customer Support Center à Spreitenbach? C'est là que travaillent nos collaborateur-trice-s qui sont quotidiennement en contact avec nos client-e-s par des moyens numériques. Chez les agent-e-s relation client CFC du Customer Support Center, comme pour nos collègues de la vente, le conseil et l'assistance de la clientèle sont au centre des préoccupations. Des demandes quotidiennes y sont ainsi traitées: réception des commandes, clarification des délais de livraison, saisie des commandes ou aussi bien sûr la résolution des problèmes durant le processus de commande/ livraison.

Pour cela, tu travailles de manière autonome au téléphone, même si évidemment, tu n'es pas seul-e et fais partie d'une équipe qui t'assiste en cas de doute. En outre, tu collabores avec différents départements au sein de IKEA afin d'apprendre à connaître les processus de travail et les produits.

## Ce que tu apprends:



- Tu aimes le contact avec les client-e-s et tu élabores une expérience d'achat inspirante par des moyens numériques.
- Tu traites les commandes et les demandes de la clientèle, et tu trouves une solution axée sur la clientèle lorsque tu fais face à des défis.
- Tu approfondis tes connaissances en matière de caractéristiques et avantages des produits, que tu partages ensuite volontiers avec les client-e-s ainsi qu'avec tes collègues.

## Ce que nous attendons de toi:



- Tu aimes communiquer, tu es empathique et tu apprécies le contact avec les gens.
- Tu aimes endosser des responsabilités pour travailler de façon autonome, mais tu apprécies tout autant le travail en équipe.
- Tu es doué-e pour les langues et en plus de bonnes connaissances écrites et orales de l'allemand, tu pratiques au moins une autre langue (anglais, français ou italien) que tu souhaites développer.

## Autres informations:

- Cette place d'apprentissage est exclusivement proposée au sein du Customer Support Center à Spreitenbach.
- Apprentissage de 3 ans en tant qu'agent-e relation client CFC avec certificat fédéral de capacité
- Possibilité d'obtenir la maturité professionnelle
- Cadeau semestriel en cas de bons résultats scolaires
- Différents événements internes facultatifs (p. ex. excursion pour les apprenti-e-s, fête estivale/hivernale)

