

AQUALEX – Customer Care - After Sales Advisor

Customer Care - After Sales Advisor

En tant qu'**After Sales Coordinator**, tu es le maillon central de notre processus de service et d'installation. Tu veilles à ce que tout se déroule de manière fluide, correcte et professionnelle après la vente — de la planification au suivi et à la communication.

Ce qui rend ce rôle encore plus intéressant ? Grâce à tes nombreux contacts avec les clients, tu développes une excellente compréhension de leurs besoins. Tu réfléchis activement avec eux, identifies des opportunités et les convertis, lorsque c'est pertinent, en solutions concrètes, en rendez-vous ou en opportunités commerciales.

Aucune journée ne se ressemble : tu combines organisation, contact client, esprit analytique, sens commercial et travail d'équipe dans une fonction dynamique.

Ton rôle

Tu es responsable de l'ensemble du parcours après vente et veilles à ce que les clients soient accompagnés de manière exceptionnelle, rapide et professionnelle.

Tu travailles en étroite collaboration avec les équipes sales, techniques et service client afin d'assurer le bon déroulement des installations et des interventions.

Grâce à tes contacts fréquents avec les clients, tu détectes rapidement leurs besoins complémentaires. Tu identifies les opportunités de manière proactive et les partages avec l'équipe commerciale ou tu prends toi-même les premières initiatives commerciales si possible.

Tes responsabilités concrètes

- Tu accompagnes et conseilles nos clients francophones.
- Tu assures le suivi rigoureux des commandes de vente et des interventions de service.
- Tu planifies efficacement les installations et interventions dans les agendas des techniciens.
- Tu suis l'évolution des dossiers de A à Z.
- Tu es en contact quotidien avec les clients par téléphone et e-mail.
- Tu coordonnes avec les techniciens, les équipes commerciales et les collègues internes.
- Tu adoptes une approche orientée solution face aux imprévus ou changements de planning.
- Tu gardes une vue d'ensemble et sais prioriser dans un environnement dynamique.
- Tu contribues activement à l'optimisation des processus.
- Tu détectes des opportunités commerciales lors des échanges clients et les transformes, lorsque possible, en rendez-vous, upsell ou cross-sell.
- Tu traduis les besoins des clients en solutions adaptées et échanges efficacement avec l'équipe commerciale.
- Tu es responsable de la mesure de la qualité satisfaction client.

En résumé : tu veilles à ce que les clients se sentent bien accompagnés tout en valorisant chaque opportunité.

Qui es-tu ?

- Tu as un sens exceptionnel de l'organisation et de l'optimisation.
- Tu communique de manière fluide et professionnelle.
- Tu fais preuve d'une grande proactivité et tu aimes challenger les pratiques existantes.
- Tu travailles avec précision et rigueur administrative.
- Tu gardes une vision globale, même dans un contexte multitâche.
- Tu apprécies les environnements dynamiques.
- Tu es hands-on et prends des responsabilités.
- Tu travailles volontiers en collaboration avec différentes équipes.
- Tu as un intérêt marqué pour la planification, le service et l'amélioration continue.
- Les outils digitaux t'aident à travailler plus efficacement.
- Tu combines orientation client et sens commercial, et tu aimes identifier des opportunités.

Ton profil

- Tu disposes d'un diplôme de niveau bachelor ou master dans une orientation commerciale, linguistique ou business.
- Une expérience en customer service, planning ou aftersales est indispensable.
- Tu parles couramment français et tu maîtrises l'anglais professionnel.
- Tu es à l'aise dans les échanges téléphoniques avec les clients.
- Tu sais gérer les priorités, et les situations stressantes n'ont pas d'impacts sur toi.
- Tu as un bon sens commercial et prends des initiatives auprès des clients.

Tu rejoindras un environnement de travail jeune et dynamique, porté par l'innovation et le design. Un cadre qui te stimule dès le premier jour grâce à une mentalité "can-do" et une énergie positive contagieuse.

À quoi peux-tu encore t'attendre ?

- Un défi passionnant au sein d'une entreprise Best Managed Company.
- Une formation complète et approfondie.
- Des bureaux modernes et state-of-the-art.
- Un produit innovant, écologique et à fort potentiel, parfaitement en phase avec les tendances actuelles.
- Un package salarial attractif et une ambiance de travail stimulante et conviviale.
- Des activités d'équipe mémorables et un accès illimité à notre bar.
- Et bien sûr : de l'eau AQUALEX filtrée, délicieuse, partout et à tout moment.

Processus de recrutement ?

- Entretien avec Céline Grout de Beaufort et Sophie Van Slambrouck (Recruitment)
- Entretien avec Edouard Vanrenterghem (Operations Manager)

<https://www.aqualex.com>