

MCARTHURGLEN

GROUP

Fonction	Guest Experience Advisor	Poste / Région	France
Sous la direction du	Guest Experience Manager	Niveau	1
Lieu	Roubaix		

Notre mission

« McArthurGlen fait vivre chaque jour aux visiteurs une expérience shopping inoubliable »

Notre objectif

« Rendre l'extraordinaire possible »

Objet du poste

Nos clients sont le point de départ de notre succès, au cœur même de nos actions. Nous souhaitons créer une expérience heureuse, les invitant à revenir et à en informer leurs proches.

Le Guest Experience Advisor est responsable de l'engagement et du soutien auprès de nos clients et de nos marques partenaires en adressant un service personnalisé d'excellence tout en assurant une parfaite administration.

Responsabilités

- Accueillir les clients et marques partenaires dans nos centres, en les dirigeant au bon endroit et en répondant à toutes leurs questions.
- Résoudre rapidement les problématiques et préoccupations des clients et des marques partenaires. Aller au fond des choses et prendre des décisions éclairées dans leur intérêt et celui de l'entreprise.
- Adopter la culture du « tout le monde repart heureux » en adoptant toujours une approche positive, proactive et professionnelle.
- Assurer la promotion et la vente des produits et services supplémentaires tout en atteignant les objectifs et en offrant une expérience positive à nos clients.
- Préparer les affiches prix vitrines/boutiques à destination des marques partenaires.
- Maintenir le suivi des commentaires des clients, en veillant à ce que toutes les plaintes soient traitées rapidement en relevant plus particulièrement les préoccupations répétées.
- Assurer que la page des offres d'emploi du site Web du Centre est correctement mise à jour avec des offres actives et au standard de l'entreprise.
- Assurer l'administration avec précision dans le respect des délais (ex : commande de cartes-cadeaux en ligne...).
- Prendre en charge et maintenir les hauts standards de McArthurGlen dans toute la zone du service client. S'assurer qu'elle soit accueillante, bien organisée et qu'elle contienne toutes les informations clients et marques partenaires.
- Travailler en collaboration avec l'équipe du centre, en veillant toujours à ce que nos clients soient au cœur de tout ce que nous entreprenons.
- Vous participez et agissez dans le respect des politiques et procédures santé, sécurité et environnementales de l'entreprise.

Connaissances et compétences requises

- Passion à fournir la meilleure expérience client possible, au-delà des attentes afin de vous assurer que nos clients soient est au cœur de tout ce que nous faisons.
- Capacité à adapter la communication à la situation et au client.
- Excellentes aptitudes en relations interpersonnelles
- Avoir de bonnes compétences de compréhension : aptitude à saisir clairement les problématiques clients et les résoudre de manière appropriée et proactive
- Avoir de bonnes compétences écrites : capacité à rédiger des réponses grammaticalement correctes, concises et précises.
- Avoir de bonnes compétences en organisation et gestion du temps, hiérarchiser efficacement votre charge de travail.
- Posséder de bonnes compétences informatiques sous Word, Excel, Outlook et PowerPoint.
- Avoir de l'expérience dans les services à la clientèle, le traitement des demandes et des plaintes téléphoniques, emails et réseaux sociaux.
- La maîtrise de l'anglais est nécessaire, toute autre compétence linguistique est un avantage
- La flexibilité horaire est requise pour couvrir les heures d'ouverture du centre sur une base de rotation.

Ce qui fait notre réussite



McArthurGlen, une expérience extraordinaire pour tous.

Chez McArthurGlen, nous valorisons la diversité de nos collaborateurs.
Nous encourageons les différences et sommes convaincus que tout le monde est
extraordinaire.
Nous nous engageons à créer une culture dans laquelle nos opinions et contributions sont
écoutées et respectées et où chacun peut être soi.
Nous apprenons et grandissons ensemble, nous avons tous notre place