



Gestionnaire Clientèle (H/F)

Travailler chez Lidl, ça vaut le coup !

En rejoignant notre équipe Service client, tu es chargé de garantir l'excellence de l'expérience client et de préserver l'image de Lidl.

Pour cela, tu assures la prise en charge, l'analyse et la résolution rapide et qualitative des réclamations complexes ou escaladées. Tu agis en véritable pivot entre le client, le réseau et les différents services internes (Achats, Qualité, Juridique) pour apporter des solutions concrètes et pérennes.

Missions

En tant que Gestionnaire Clientèle - Food et Non Food, tes missions quotidiennes sont les suivantes :

1. Gestion et traitement des réclamations clients (Opérationnel)

- Analyser et traiter l'ensemble des dossiers de réclamation client via le CRM Salesforce.
- Assurer la gestion prioritaire des dossiers sensibles ou critiques.
- Prendre en charge et piloter les dossiers complexes, de leur réception jusqu'à leur résolution complète.
- Gérer au quotidien la boîte mail commune.

2. Pilotage de la qualité et gestion des litiges (Transversal)

- Collaborer étroitement avec les services après-vente (SAV) et les fournisseurs afin d'identifier, d'analyser et de résoudre les anomalies signalées.
- Appliquer et respecter scrupuleusement les procédures de remontée d'informations (*process urgents*) auprès des parties prenantes.

3. Analyse de données et amélioration continue (Analytique)

- Réaliser des extractions de données régulières pour suivre et évaluer l'évolution de la qualité des produits.
- Produire des statistiques et des bilans afin d'identifier les problématiques récurrentes (liées aux produits, au SAV ou aux fournisseurs) et proposer des axes d'amélioration.

Profil

- Tu es réactif et tu as le sens des priorités, pour gérer avec polyvalence et efficacité tes dossiers et les imprévus du quotidien,
 - Tu es rigoureux, organisé et proactif,
 - Être titulaire d'un BAC+2/3 en Gestion ou bénéficier d'une première expérience professionnelle sur un poste similaire.
 - Maîtrise irréprochable de l'orthographe et de la syntaxe.
 - Maîtriser Google Workspace et être à l'aise avec les outils informatiques.
- La maîtrise de l'anglais est un plus.

Intéressé(e) ?

Pense à informer ton N+1. Pour postuler, clique sur le lien suivant :

[Offre Interne - Gestionnaire Clientèle_CSQ](#)

Le service Recrutement du CSO vérifiera les prérequis.

Ta candidature sera traitée dans les meilleurs délais et un mail sera envoyé à ton responsable afin de l'en informer.

Si le manager recruteur souhaite te rencontrer, tu seras convié à un entretien.

Pour toute question, n'hésite pas à contacter pers.recrut.cso@lidl.fr.