



Assistant(e) Relation Membre – Francophone
Oeiras

A PROPOS DE JOHN PAUL

John Paul est le numéro 1 mondial des services de relation client premium et de fidélisation des salariés. Avec plus de 1.000 collaborateurs, le groupe offre un service de conciergerie sur mesure, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans le monde entier. John Paul a réinventé l'un des plus beaux métiers du monde pour créer le "Concierge augmenté" : le concierge de la plus grande tradition, avec les moyens nés de la révolution numérique. John Paul accompagne les grandes marques dans l'élaboration de programmes affinitaires en cultivant les valeurs immuables du Concierge : mémoire, intuition, engagement, réseau et une inconditionnelle discrétion. Doté des meilleures expertises métiers, d'outils technologiques brevetés et de réseaux de partenaires exclusifs à travers le monde, John Paul offre la solution la plus globale aux entreprises et marques prestigieuses dans plusieurs secteurs : la banque, l'automobile, le transport, les télécoms, la santé, l'assurance, le luxe...

MISSIONS

Premier point de contact du Service de Conciergerie, votre rôle en tant **qu'Assistant(e) Relations Membres**, sera de :

- Présenter par téléphone le fonctionnement du service aux membres et susciter l'envie de réaliser une première requête ;
- Répondre aux demandes d'informations dans un objectif de qualité et de satisfaction client
- Escalader les appels de niveau 2 au travers l'envoi d'un mail auprès des gestionnaires
- Remonter toute information susceptible d'optimiser la qualité du service
- Faire des mises à jour éventuelles sur le fichier client

(Cette liste est non-exhaustive et est susceptible d'évoluer)

PROFIL

Vous intégrerez une équipe exigeante et dynamique, soucieuse d'offrir à ses clients un service répondant aux très hautes exigences du secteur du luxe.



Le candidat idéal devra :

- Avoir une expérience de chargé de clientèle ;
- Maîtriser parfaitement le français aussi bien à l'oral qu'à l'écrit ;
- **Une bonne maîtrise de l'anglais serait un avantage certain ;**
- Posséder d'excellentes qualités relationnelles afin de susciter l'envie d'utiliser le service ;
- Être polyvalent, souriant, dynamique et autonome avec l'esprit d'équipe ;
- Être doté du sens de l'organisation et capable de gérer plusieurs tâches simultanément ;
- Avoir le souci du détail et de la qualité de service ;
- Connaître les codes du luxe
- Disposer d'une bonne résistance au stress ;
- Avoir le goût du challenge afin de réaliser les objectifs qualitatifs et quantitatifs
- Être à l'aise avec les outils informatiques (bureautique- Email- Internet...) et avoir des compétences administratives.

POSTULER

Les divers postes sont à pourvoir immédiatement à Porto Salvo – Lagoas Park (accessible depuis le centre de Lisbonne en transports en commun)

Horaires de travail : du lundi au vendredi entre 8h et 19h – contrat de 40h

Avantages :

- Rémunération sur 14 mois et primes trimestrielles très attractives, prise en charge des transports à hauteur de 30€.
- Prise en charge des frais de chauffeurs privés pour les horaires décalés.
- Indemnité repas 7,63€/jour.
- Diverses animations et challenges mensuels.
- Mutuelle avec couverture optique et dentaire après six mois révolus d'ancienneté.
- Possibilité d'évolution managériale.

Envoyer vos CV et lettre de motivation à jobs.portugal@johnpaul.com