



Chargé(e) de clientèle

PLATINIUM GROUP offre aux organisateurs de grands événements (*sports, festivals, etc.*) une solution globale de billetterie adaptée à leurs besoins, permettant une gestion optimisée de l'affluence et des revenus associés. Nous offrons à chaque employé l'opportunité de trouver son propre parcours professionnel au sein de notre organisation. Nous nous efforçons de donner à chacun la possibilité de devenir expert dans son domaine ou de changer de poste s'il/elle le souhaite.

Rejoignez-nous et faites partie d'une organisation tournée vers l'avenir, où votre expertise contribue à façonner l'avenir de la billetterie, soutenue par une culture d'innovation et d'excellence.

Aperçu du poste

Le(la) chargé(e) de clientèle répond aux demandes des clients concernant les détails des événements et des services. Il(elle) veille à assurer une livraison rapide des billets en coordination avec l'équipe logistique et prend en charge les vérifications liées aux paiements. De plus, ce poste nécessite de gérer les réclamations des clients afin d'offrir une expérience positive.

Missions principales et responsabilités

- Répondre aux demandes courantes des clients concernant l'organisation des événements sportifs et les services (*comment acheter des billets sur notre site web, informer sur les dates d'expédition/livraison, les offres promotionnelles, les services supplémentaires...*)
- Travailler en étroite collaboration avec le service de la gestion des événements et le service logistique pour garantir une livraison des billets dans les temps
- Réaliser des vérifications et des procédures de validation afin de sécuriser l'intégrité des processus de paiement
- Gérer et résoudre les réclamations des clients (*retards de livraison, problèmes de paiement...*)

Profil et compétences

- Maîtrise parfaite de l'anglais et de l'italien, à l'écrit comme à l'oral
- Compétences en communication
- Intérêt réel pour le service à la clientèle (*contact, aide*)
- Bon esprit d'équipe, motivé(e) et proactif(ve)
- Forte capacité à résoudre des problèmes (*identifier les problèmes clés et réfléchir à des alternatives, prioriser...*)
- Capacité à gérer des réclamations et des situations difficiles
- Connaissances en Word, Excel, PowerPoint et Google Workplace