



Titre du poste : Customer Happiness & Delivery Junior

Contrat : stage rémunéré (CIP)

Lieu : Anderlecht

Début : Mars/Avril

Durée : 6 mois

Envie d'intégrer une **start-up belge** en plein développement dans **l'alimentation durable** au sein d'une **petite équipe** ?

### **EFARMZ C'EST...**

Une entreprise née en 2013 avec l'envie de **révolutionner l'alimentation** en Belgique, en proposant une alternative à la grande distribution.

Grâce à notre site [e-commerce](#), nous livrons une **large gamme de produits bio et/ou artisanaux** ainsi que des **box repas** en provenance de **fermes et d'artisans locaux**.

eFarmz se développe à une vitesse folle en Belgique, nous recherchons donc du soutien pour grandir et rendre accessible à un plus grand nombre la consommation de **produits sains, durables, locaux... et délicieux !**

### **DESCRIPTIF DU POSTE**

L'expérience client est la clé du succès chez eFarmz. Les client.e.s sont de plus en plus nombreux, il est donc très important de nous assurer que chacun.e vive la meilleure expérience qu'il soit ! Ta mission principale sera d'aider à la gestion du day-to-day du service client et du service livraison, en ayant pour objectif final d'améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients.

Ton poste aura donc deux casquettes.

D'une part, encadré.e par le responsable du Service Client, tu seras amené.e à :

- Répondre aux messages et requêtes des clients plus vite que l'éclair et avec soin
- Les conseiller et les accompagner, avant, pendant et après l'achat, en leur proposant un service sympathique et personnalisé, aussi bien par écrit que par téléphone
- Anticiper et résoudre leurs problématiques, et t'assurer qu'ils sont satisfaits de la solution apportée
- Faire des remontées en interne pour co-construire avec l'équipe opérationnelle des solutions aux problématiques rencontrées
- Travailler sur l'efficacité du service client (amélioration des process en interne, optimisation de notre logiciel Intercom)

D'autre part, encadré.e par le responsable des Livraisons, tu seras également amené.e à :

- Faire le suivi des requêtes clients liées aux livraisons (répondre aux messages clients concernant les livraisons et traiter les problèmes en lien avec ceux-ci)
- Travailler main dans la main avec le responsable des livraisons dans les projets d'amélioration des livraisons et de développement de la livraison durable chez eFarmz

Ce qu'il faut savoir : ton poste est celui que tu construiras ! On est une petite boîte avec 1000 idées à la seconde et beaucoup de projets à mettre en place et donc si tu souhaites avoir un impact direct sur le développement d'eFarmz, c'est le bon endroit ! 😊

Le stage est rémunéré avec possibilités d'évolution !

### **PROFIL RECHERCHÉ**

- Tu as une orthographe irréprochable en français et tu maîtrises le néerlandais
- Tu as un diplôme d'études supérieures en gestion, sciences humaines ou sciences économiques
- Tu es empathique et aimes guider les clients à l'oral et à l'écrit
- Tu es réactif.ve, as un bon esprit d'analyse et tu trouves rapidement des solutions aux problèmes que tu rencontres
- Tu es débrouillard.e et tu n'as pas peur de mettre les mains dans le cambouis
- Tu es organisé.e et rigoureux.se : tu aimes quand les choses sont bien faites
- Tu souhaites avoir des responsabilités dans une start-up en pleine expansion
- Et bien sûr, tu aimes manger !

### **LES ÉTAPES**

- Envoie-nous ton CV à [hugo@efarmz.be](mailto:hugo@efarmz.be) ainsi qu'un texte de présentation répondant à ces questions :
  1. Quel est ton parcours et qu'est-ce qui te motive ?
  2. Pourquoi eFarmz ?
  3. Que penses-tu pouvoir apporter ?
- Nous t'appellerons pour un échange d'une vingtaine de minutes
- Tu recevras un court test à effectuer
- Un dernier entretien avec nous et si match il y a, nous serons plus que prêts à t'accueillir !