



Hôte(sse) Service Client - LEROY MERLIN

Un poste pour ceux qui aiment voir leurs clients sourire, et dont les valeurs humaines passent avant tout le reste.

En tant qu'Hôte Service et Relation Client, vous aurez un rôle-clé dans l'expérience exceptionnelle que nous nous efforçons d'apporter à nos clients.

Votre futur métier :

Au sein d'une équipe importante et polyvalente, vous interviendrez à chaque étape de notre relation client, en magasin, à distance et avec notre communauté locale.

Comment ? En développant une expérience client 5 étoiles pour chaque personne qui interagit avec nos services.

Votre poste sera extrêmement polyvalent, et vous pourrez alterner les tâches entre : accueil du magasin, caisses (traditionnelles et automatiques), reprise des marchandises, fidélisation client, plateforme téléphonique du magasin, relation client à distance, cours de bricolage, événementiel clients, et animation de la communauté locale sur les réseaux sociaux.

Vous disposerez d'une certaine autonomie dans l'organisation de vos semaines, et pourrez contribuer au choix de vos tâches hebdomadaires, en accord avec votre Responsable Service Client et dans le respect des souhaits de toute l'équipe.

Votre profil :

- Vous avez des valeurs humaines fortes : bienveillance, empathie, écoute,
- Les gens remarquent votre ouverture et ont facilement envie de vous parler,
- Vous ne vous laissez pas déborder par les émotions des clients, et trouvez les mots pour comprendre et rassurer lorsque c'est nécessaire,
- Vous aimez travailler dans un environnement organisé par le respect des procédures,
- Une première expérience dans la relation client sera évidemment appréciée, mais nous sommes prêts à vous former !

Comment réussir sur ce poste :

- En développant une certaine connaissance des produits : vous serez souvent sollicité par les clients, et vous devrez pouvoir apporter des réponses de manière autonome,
- En étant vous-même, et en parlant au client de manière naturelle et franche,
- En adoptant un respect complet des procédures, notamment en caisse.

Ce qui ne fonctionne pas sur ce poste :

- Chercher à se mettre en avant dans la relation client : c'est un métier où l'on se met en retrait et à disposition du client, pas un métier où l'on s'impose,
- Adopter une posture fermée qui découragerait les clients de venir vous parler.

Ce que vous retirerez de ce métier ?

Le plaisir de voir vos clients repartir avec le sourire, et celui de les voir revenir !

Mais aussi, et surtout, parce que nous sommes Leroy Merlin, une qualité de vie au travail, dans une équipe soudée et fière de travailler ensemble.

Et si on regarde plus loin ?

La réussite à ce poste vous permettra d'évoluer vers un poste de Responsable Service Client, ou de rejoindre les équipes Vente ou Logistique.

Conditions du poste

CDI temps plein,

Horaires liés à l'activité du magasin

Rémunération : A partir de 1880 € mensuels bruts sur 13 mois, selon profil. Vous bénéficierez également d'une rémunération variable collective (intéressement et participation) pouvant aller jusqu'à 3 mois de salaires en fonction des résultats de l'entreprise.

Postulez : l'aventure Leroy Merlin commence maintenant.