

Chargé de service clients Export F/H

Le groupe Menicon est le premier fabricant japonais de lentilles de contact et assure la distribution de ses produits dans plus de 85 pays dans le monde. Il intègre tout l'univers des lentilles de contact depuis la recherche sur les matériaux et géométries jusqu'à la fabrication des lentilles, des solutions d'entretien et d'autres dispositifs médicaux et instruments. La recherche de la sécurité optimale est le premier objectif de Menicon dans la conception de ses lentilles de contact, ainsi sa technologie est mise au service des besoins du porteur.

Menicon SAS, première filiale internationale de la maison-mère japonaise déploie ses activités stratégiques en France et dans plus de 10 pays européens pour les années à venir.

Nous recherchons un(e) chargé(e) de service clients dédié(e) Export en CDI au sein du Service Clients, sur notre site à Paris, Boulevard Haussmann, à 5 minutes à pied de la Gare Saint Lazare.

RÔLE ET MISSIONS :

- **Mission principale**

Assurer l'interface entre les clients internationaux et l'entreprise en garantissant un traitement efficace des commandes, une communication fluide et un niveau élevé de satisfaction client tout au long du processus commercial et logistique à l'export.

- **Activités principales**

- **Gestion des commandes**

Réceptionner, enregistrer et confirmer les commandes clients.

Vérifier la conformité des commandes avec les conditions commerciales en vigueur.

Assurer le suivi des commandes depuis leur saisie jusqu'à leur expédition.

Informar les clients des délais de fabrication, d'expédition et de livraison.

- **Administration des ventes export**

Établir les devis, pro forma et factures export.

Préparer et contrôler les documents nécessaires aux expéditions internationales :

factures commerciales ; listes de colisage (packing lists) ; certificats d'origine ;

documents douaniers ; documents de transport.

Gestion et suivi des relances des impayés (après accréditation)

Veiller au respect des réglementations douanières et des procédures export.

- **Coordination logistique**

Assurer le suivi des livraisons internationales en collaboration avec le coordinateur supply chain

Gérer les aléas logistiques et informer les clients de leur résolution.

- **Gestion des réclamations**

Traiter les litiges liés aux commandes, aux livraisons ou à la facturation.
Coordonner les actions correctives avec les services concernés.
Assurer le suivi jusqu'à la clôture du dossier.

- **Gestion de la relation clients export**

Répondre aux demandes des clients internationaux par téléphone, e-mail ou visioconférence.
Développer une relation de confiance et contribuer à la fidélisation de la clientèle.

- **Coordination interne**

Collaborer avec les équipes commerciales, logistique, qualité et finance.
Participer aux réunions de suivi de l'activité export.
Contribuer à l'amélioration continue des processus de service clients.

RESPONSABILITES

- Garantir la qualité du service rendu aux clients export.
- Assurer la fiabilité des données administratives et commerciales.
- Respecter les procédures internes et les réglementations internationales.
- Veiller à la satisfaction et à la fidélisation des clients.

CONDITIONS

- Poste sédentaire principalement basé en bureau ou en télétravail partiel.
- Contacts quotidiens avec des clients et partenaires internationaux.
- Utilisation intensive des outils numériques de gestion commerciale et logistique.

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)

- Taux de satisfaction client.
- Respect des délais de traitement des commandes.
- Taux de service (OTIF : On Time In Full).
- Nombre et délai de résolution des réclamations.
- Taux d'erreurs administratives.
- Respect des délais de facturation et de livraison.

PROFIL RECHERCHE

Connaissances

- Commerce international.
- Administration des ventes export.
- Incoterms.
- Réglementation douanière.
- Moyens de paiement internationaux (crédit documentaire, remise documentaire, virement international).
- Logistique et transport international.

Compétences techniques

- Gestion de portefeuille clients.
- Traitement des commandes export.
- Maîtrise des outils ERP, CRM et bureautiques (Pack Office)
- Bonne capacité rédactionnelle en français et en anglais.

- Analyse et résolution de problèmes.

Qualités personnelles

- Sens du service client.
- Organisation et rigueur.
- Réactivité.
- Esprit d'équipe.
- Aisance relationnelle.
- Polyvalence et capacité à gérer les priorités.
- Adaptabilité dans un contexte international.
-

Formation

- Bac +2 à Bac +5 en commerce international, gestion, langues étrangères appliquées (LEA) ou domaine équivalent.

Expérience

- Expérience de 2 à 5 ans dans un poste de Service Clients International ou ADV Export
- Une expérience dans un environnement multiculturel est un atout.

Langues

- Français courant.
- Anglais professionnel indispensable.

REMUNERATION / AVANTAGES

Poste à pourvoir dans le cadre d'un CDI au plus tôt ;

Statut :

Non Cadre – Convention collective de la Métallurgie

Base de 37 heures/semaine en horaires de journée avec octroi de 1RTT/mois

Du lundi au jeudi : 9h00/12h30 - 13h30/17h30 - vendredi : 9h00/12h30 - 13h30/17h00

Possibilité de 1 ou 2 jours de télétravail/semaine en fonction des compétences et de l'autonomie, à l'issue de la période d'essai, après accréditations.

Lieu de Travail : Site de Menicon SAS – Villepinte

Bâtiment Flex'O – 69 Boulevard Haussmann – 75008 PARIS (5 minutes à pied de la gare Saint Lazare).

Rémunération (selon profil) :

Fixe + Prime de vacances / Prime de fin d'année (équivalent 13^{ème} mois) + Prime sur objectifs

Epargne salariale (participation / intéressement)

Prise en charge à 50% du titre transport

Carte tickets restaurant – 11.97€/jour travaillé (prise en charge à 60% employeur)

Mutuelle familiale : (prise en charge à 60% employeur)

Avantages CSE

PROCESSUS DE RECRUTEMENT

- CV+ Lettre de Motivation à l'adresse suivante : recrutement@menicon.fr
- Un entretien physique sera fixé dans un délai de 15 jours, en présence du responsable RH et du responsable du service, si votre candidature a suscité notre intérêt.
- En l'absence de réponse de notre part dans un délai de 15 jours, veuillez considérer qu'il s'agit d'une réponse négative.