



## Customer Happiness Intern (Stage CIP)

Contrat : Stage rémunéré

Location : Anderlecht

Durée : 6 mois

### Descriptif du poste

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 frais, bio et/ou locaux** ainsi que des **box repas** en provenance des producteurs locaux. Avec une communauté en pleine croissance, nous veillons à offrir un service de qualité.

Au sein de l'équipe Service Client et Livraison, tu contribueras à l'amélioration de la satisfaction clients :

- **Gestion du service client** : vous répondez aux demandes et messages clients avec réactivité et bienveillance (e-mail, téléphone) pour les accompagner et garantir leur satisfaction
- **Suivi de la qualité** : vous remontez les problématiques récurrentes vers vos différents collègues et vers les développeurs afin d'améliorer l'expérience client de façon structurelle. Vous contribuez à l'amélioration continue de nos processus et veillez à une haute satisfaction client via l'atteinte d'objectifs collectifs de performance.
- **Gestion administrative** : vous préparez les différents documents de préparation de commande suite à l'optimisation ainsi que les documents destinés aux livreurs.
- **Gestion des relivraisons** : vous préparez et organisez les relivraisons dans le cas d'un échec de livraison afin de satisfaire au mieux les clients

## Profil recherché

- Bachelier / master
- Capacités d'**organisation, rigueur** et attention aux **détails**.
- Compétences **analytiques**
- Maîtrise des **outils bureautiques** (Excel, Word, PowerPoint).
- **Bonne communication** écrite et orale avec un esprit collaboratif.
- **Parfaite maîtrise du français** (orthographe irréprochable) et **bonne compréhension de l'anglais et du néerlandais**
- **Autonomie, agilité et réactivité** : s'adapter à un environnement dynamique
- Et bien sûr, une affinité pour **l'alimentation durable** et **les produits locaux et bio**

## Avantages

- Un **stage rémunéré** (rémunération en vigueur chez Actiris)
- Des **avantages** sur les produits et les box repas eFarmz
- Une **ambiance de travail agréable** et stimulante au sein d'une super équipe
- Faire partie d'un projet à **impact pour l'environnement et la santé**

## Processus de recrutement

- Envoyer votre CV et lettre de motivation à l'adresse [anne-line@efarmz.be](mailto:anne-line@efarmz.be)
- Si ton profil correspond, nous te contacterons pour un premier échange.
- Un entretien avec le superviseur sera organisé pour mieux évaluer tes compétences et ta motivation