

OFFRE D'EMPLOI

Chargé(e) de gestion clients et d'accueil (H/F)

Contexte :

La Fédération française de la randonnée pédestre (FFRandonnée), association reconnue d'utilité publique, délégataire du ministère des sports, œuvre pour le développement des pratiques de la randonnée, à travers ses 110 comités (départementaux et régionaux) et ses 3 500 clubs sur tout le territoire français. Avec 250 000 adhérents, elle est la troisième fédération de sport de nature en France. Dans le cadre de ses missions, elle développe notamment la vie associative, encourage la pratique sportive, de tourisme et de loisirs, Elle favorise la découverte et la sauvegarde de l'environnement et de la biodiversité, propose des activités de bien-être et de santé et défend les intérêts des marcheurs et des randonneurs.

Depuis plus de 75 ans, elle a développé un réel savoir-faire dans l'aménagement du territoire en matière d'itinéraires de randonnée et gère aujourd'hui plus de 220 000 kilomètres de sentiers balisés. La FFRandonnée définit les normes de balisage et est seule à pouvoir homologuer en GR® (Grande Randonnée) et en GR® de pays des itinéraires selon des critères qui privilégient la découverte des milieux naturels et espaces urbanisés, la sauvegarde de l'environnement et la mise en valeur des patrimoines naturels et culturels au sein des territoires. Elle est propriétaire de la marque GR® et des signes de balisage blanc et rouge.

Elle propose des services et produits adaptés aux randonneurs notamment à travers sa e-boutique : <https://boutique.ffrandonnee.fr>.

Au sein de l'équipe « Diffusion & Développement Commercial » composée de 6 salariés et de bénévoles, la FFRandonnée recrute :

un(e) chargé(e) de gestion clients et d'accueil

Principales missions du poste :

Dans le cadre d'un remplacement et sous l'autorité de la Responsable du service « Diffusion & Développement Commercial », vos missions consisteront à :

- Renseigner les randonneurs par rapport aux différents produits, par mail, téléphone ou visite
- Garantir un service après-vente de qualité dans le cadre des procédures en place
- Participer à l'administration des ventes de la boutique en ligne : création d'articles/suivi des stocks/suivi d'abonnements/facturation
- Participer à la bonne tenue des rayons : mises en avant produits, affichage
- Participer au suivi des process transporteurs/facturation/assurances
- Tenir la caisse et le lien avec la comptabilité
- Participer à des salons ponctuellement

Profil recherché

- Expérience réussie dans la prise en charge clients
- Formation bac+2 ou 3 (type BTS GPME ou SAM ou BUT GACO ou GEA)
- Bonne expression écrite
- Bonne appréhension des process d'adv

- Intérêt pour le secteur de la randonnée et des sports de nature serait un plus
- Envie d'apprendre, esprit d'équipe
- Maîtrise pack office / connaissance logiciel Cegid serait un plus

Conditions de travail :

- Contrat : CDI temps plein
- Durée du travail : temps complet (39h)
- Possibilité de télétravail, selon conditions internes.
- Statut et rémunération à définir selon profil et expériences (CCNS 3) + 7% de variable annuel sur objectifs
- De nombreux avantages sociaux : tickets restaurant (9€/jour avec 60 % prise en charge employeur) et restaurant inter-entreprises, mutuelle famille et prévoyance, transport en commun à 50 %, forfait mobilité douce 120€/an, parking vélo et parking voiture sur place, douches individuelles, compte épargne-temps (CET).
- Des horaires de travail souples (compris entre 8h-10h et 17-19h).
- Association à taille humaine bienveillante et à l'écoute (réunions collectives, CSE).
- Lieu : Paris 13ème (accès M14, RER C) – Déplacements en région possibles.
- Poste à pourvoir dès que possible.

Merci de nous faire parvenir votre CV et votre lettre de motivation