



## RECRUTEMENT

PILOT CORPORATION OF EUROPE

28/02/2024

**PILOT CORPORATION OF EUROPE, Acteur majeur dans la fabrication et distribution d'instruments d'écriture, recherche pour son site d'Allonzier-la-Caille, à proximité d'Annecy (74) un(e) :**

## Responsable Service Clients Europe (H/F) CDI -ASAP

*Vous cherchez une entreprise internationale en pleine croissance et enrichissante, située entre lacs et montagnes ? Vous souhaitez rejoindre une équipe industrielle dynamique et contribuer à sa transformation ? Vous êtes motivé(e) pour nous aider à soutenir notre site d'Allonzier et nos 42 distributeurs dans toute l'Europe ? Alors cette annonce est faite pour vous !*

Au sein de l'équipe Supply Chain Europe, votre mission principale sera de manager une équipe de 7 personnes pour maximiser le service au client en collaboration avec l'ensemble des équipes de Pilot Europe (supply chain planning, logistique et transport, sales, finance, etc.). Notre Supply Chain est en pleine transformation et le/la Responsable Service Clients sera la figure de proue de cette transformation auprès des pays notamment dans la gestion de la centralisation des stocks ou le déploiement de la VMI/GPA. Manager de proximité, le/la responsable service clients aura aussi au cœur de ses missions de développer la simplification des processus et la digitalisation du métier en continuant le déploiement de l'EDI et en implémentant un CRM.

En tant que point de contact opérationnel privilégié des clients export et filiales et en étroite collaboration avec les sales, vous serez avec votre équipe le garant de la qualité du service fourni aux pays. Ainsi, par exemple :

- Vous optimisez la satisfaction clients, garantisiez le respect des conditions de vente et des contraintes douanières
- Vous collaborez avec l'ensemble des services Logistique, Appros, Contrôle de gestion, Marketing, Qualité et Commercial pour assurer le meilleur service aux clients tout en assurant la juste efficacité de la gestion des demandes pays
- En veillant au respect de nos normes issues de J-Sox, vous supervisez la gestion des commandes, backorders, la facturation et réclamations clients, les relations commerciales courantes jusqu'à la réception produits chez nos partenaires. A ce titre, la fiabilité du pricing et du support promotionnel et la maximisation de l'OTIF sont des éléments clés de réussite.

## VOTRE PROFIL

- Issu(e) d'école de commerce ou école d'ingénieur dans le domaine de la Supply Chain ou de niveau Master 1 avec une expérience réussie en management et en gestion de service clients.
- Vous faites preuve de sens du service au client, de rigueur et d'organisation.
- Vous aimez communiquer, expliquer et utiliser votre expertise fonctionnelle pour influencer des décisions business.
- Des connaissances en douanes seront appréciées
- Vous avez une excellente maîtrise de l'outil informatique : Pack office particulièrement Excel, une connaissance de MS Dynamics AX ou Qlik View ou un logiciel de CRM serait un plus !
- Vous disposez d'un niveau d'anglais opérationnel (niveau C1), la maîtrise d'une autre langue Européenne est bienvenue.



### LES AVANTAGES A NOUS REJOINDRE :

- Rémunération sur 13 mois, prime de participation, mutuelle avantageuse et prévoyance.
- Carte ticket restaurant créditée de 9.50€ par jour travaillé (avec prise en charge de 5.69 euros par l'entreprise).
- 10 RTT/an en moyenne.
- Cours de sport à tarif préférentiel (yoga, cross training, pilates).
- Participation à des courses sportives.
- Offres du CSE.
- Différents évènements internes (semaines du développement durable, semaine de la santé au travail...).
- Un parcours d'intégration adapté à votre futur poste et des formations possibles.
- Un plan de développement des compétences conséquent pour vous accompagner tout au long de votre carrière.
- Un environnement de travail agréable dans une entreprise à taille humaine.

### VOTRE FUTURE EQUIPE :

- Vous dirigerez une équipe de 7 personnes (dont 2 apprentis)
- Vous serez rattaché(e) au Directeur Supply Chain Europe
- Vous travaillerez main dans la main avec nos filiales, nos clients export, nos équipes sales, finance, supply chain planning, logistiques, IT, marketing, etc.

**Pilot c'est aussi rejoindre des équipes soudées et bienveillantes qui soutiennent l'acte d'écriture! Alors séduit(e) et prêt(e.s) à écrire ? N'hésitez pas à rejoindre l'équipage PILOT !**



## RECRUTEMENT

PILOT CORPORATION OF EUROPE

28/02/2024

# Customer Service Manager

Based in Annecy, France

This job is a permanent position – Fluent English required

Within the Supply Chain team, your main mission will be to manage a team of 7 people to maximize the customer service in collaboration with all Pilot Europe teams (supply chain planning, logistics and transport, sales, finance, etc.). Our Supply Chain is undergoing transformation and the Customer Service Manager will be the leader of this transformation among the countries, particularly in managing stock centralization or deploying VMI/SSM. As a local manager, the Customer Service Manager will also focus on simplifying processes and digitizing the business by managing the deployment of EDI and implementing a CRM.

You are the main operational point of contact for our customers: sisters, subsidiaries and distributors, and in close collaboration with sales team, you and your team will ensure the quality of service provided to our distributors in countries. Therefore, for example :

- You optimize customer satisfaction, ensure compliance with sales conditions and customs constraints
- You collaborate with all Logistics, Procurement, Management Control, Marketing, Quality, and Sales services to ensure the best service to customers while ensuring an efficient management of country demands
- Ensuring compliance with our J-Sox standards, you supervise order management, backorders, billing and customer claims, ongoing commercial relationships up to product receipt by our partners.
- In this regard, pricing and promotional support reliability and maximizing OTIF are key success factors.

## YOUR PROFILE

- Graduated from a business school or engineering school in the Supply Chain field or with a Master's degree and successful experience in management and customer service management.
- You demonstrate customer service orientation, rigor, and organization.
- You enjoy communicating, explaining, and using your functional expertise to influence business decisions.
- Knowledge of customs is appreciated.
- You have excellent computer skills: particularly in the Microsoft Office suite, especially Excel, knowledge of MS Dynamics AX or QlikView or a CRM software would be well appreciated !
- You have a very good level of English (C1 level), and the proficiency in another European language is more than welcome.