CDI Chimiste – Chargé(e) de relation client laboratoire H/F

Fondée en 1992, la société Nestlé Waters en France, filiale du groupe Nestlé, regroupe les activités de l’eau minérale naturelle. Nous sommes leader national du marché de l’eau minérale naturelle en France et présents dans la plupart des réseaux de distribution avec un portefeuille de marques iconiques comme Perrier®, Vittel® et San Pellegrino. Nestlé Waters et ses collaborateurs s’engagent en faveur de la création de valeur partagée sous des formes très diverses au bénéfice de la société : promouvoir une hydratation saine, collaborer avec les acteurs locaux pour protéger les ressources en eau partout où nous opérons et viser à réduire l’impact de nos emballages sur l’environnement. Vous souhaitez en savoir plus ? Rendez-vous sur notre site Internet à l'adresse [www.nestle-waters.fr](http://www.nestle-waters.fr/) et suivez nos actualités sur twitter @NestleWatersFra

**En un coup d’œil**

* CDI– Temps plein
* Poste basé à Vittel (88)
* Bac+3 avec une expérience exigée en laboratoire de chimie environnementale
* Rémunérations attractives, horaires de travail flexibles, management bienveillant vous permettent d’évoluer dans un environnement agréable. Vous bénéficiez de formations tout au long de votre carrière, visant à favoriser votre évolution vers différents métiers au sein du Groupe.
* Vous êtes actuellement technicien de laboratoire ou chargé de la relation client-laboratoire et vous souhaitez donner une nouvelle orientation à votre carrière tout en restant dans votre domaine, ce poste est fait pour vous.

**Notre proposition**

Rattaché(e) au Responsable Service client / Réception du Nestlé Quality Assurance Centre (NQAC) de Vittel, le (la) collaborateur(trice) retenu(e) agira en tant que chargé(e) de relation client. Vous évoluerez au cœur d’un laboratoire qui contribue à l’excellence scientifique du groupe Nestlé en misant sur l’innovation et l’investissement technologique. Vous serez à l’interface entre les clients Nestlé et les experts du laboratoire. Vous devrez donc apporter votre écoute et votre esprit orienté client au service de notre expertise technique afin de répondre à leurs besoins et ceux des consommateurs.

**Vos missions au quotidien**

Dans un environnement ISO 17025, innovant et international :

* Gérer la relation client et garantir leur satisfaction tout en préservant la stricte confidentialité des données (réponse à des demandes d'information, dans le périmètre de ses compétences et participation au respect des délais pour mise en analyse).
* Conseiller le client dans la sélection de ses analyses pour répondre à ses besoins
* Etablir des devis clients et en assurer la configuration dans les différents systèmes,
* Gérer les campagnes d’analyses programmées (recherche d’informations, points de contacts, réunion d’information, organisation des plannings…)
* Coordonner les informations entre le pôle réception et les équipes techniques du laboratoire
* Piloter le traitement des réclamations clients en toute impartialité (enregistrement dans le système, contact client, suivi des actions curatives, correctives…)

Vous effectuerez l'ensemble de ces missions dans le strict respect des procédures et modes opératoires du laboratoire. Vous serez acteur dans l’amélioration du processus service client.

Votre programme de formation inclura une première période au sein du pôle réception afin d’appréhender le processus dans sa globalité (réceptionner, contrôler et enregistrer les échantillons, traiter les non-conformités réception en contact direct avec le client, dispatcher les échantillons dans les différents services, gérer les stocks du pôle). Une fois votre formation terminée, le pôle réception représentera 30% de vos activités.

**Vos atouts pour réussir**

* Connaissances en chimie souhaitées
* Compétences mixtes entre logistique, polyvalence et logique seront souhaitées
* Langues : Anglais niveau minimum B2 souhaité.
* Votre maîtrise des outils de bureautique et informatique (Excel, LIMS, TEAMS, E-mail)
* Vous êtes reconnu(e) pour votre qualité rédactionnelle (clarté, synthèse).
* Rigoureux(se), consciencieux(se), dynamique, vous appréciez le travail en équipe et avez un très bon relationnel.
* Sens des priorités, adaptabilité aux changements et situations.

C'est tout vous ? On est fait pour s'entendre !

Vous recherchez une entreprise qui s’implique autant dans la préservation de l’environnement que dans l’évolution de votre carrière : chez Nestlé en France ce ne sera jamais figé. Nous considérons que l’entreprise est aussi un lieu de réalisation.