



Coordinateur/trice Service Client – M.A.D.Editions

(F/M/X)

Département commercial, équipe M.A.D.EDITIONS

Afin de renforcer son équipe M.A.D.Editions, MB&F, société indépendante horlogère reconnue pour sa créativité et son excellence, recrute un(e) Coordinateur/trice Service Client. Le poste est basé à Carouge (Canton de Genève). Reportant directement au Directeur commercial, il/elle aura les tâches suivantes sous sa responsabilité.

Mission

Assurer un support client efficace et organisé pour garantir un fonctionnement fluide des opérations et une expérience client optimale pour la marque M.A.D.Editions.

Responsabilités principales

- **Support Client & Administration des Ventes :**
 - Gestion des messages et demandes de nos clients internationaux (email, téléphone, WhatsApp) sous 48h et mise à jour des fichiers de suivi en conséquent
 - Coordination avec les transporteurs (DHL, FedEx) pour l'expédition des commandes à l'international, y compris la gestion des procédures douanières
 - Traitement et suivi des factures des transporteurs (DHL, FedEx)
- **Service Après-Vente :**
 - Gestion administrative des demandes SAV et communication avec les clients
 - Coordination des flux de produits liés au SAV
 - Collaboration avec les équipes internes et externes impliquées dans les retours de produits
- **Expérience Client & Amélioration Continue :**
 - Proactivité dans l'identification des axes d'amélioration de l'expérience client
 - Analyse régulière de la satisfaction client et mise en œuvre d'actions correctives

Compétences générales

Savoir-être

- Communiquer selon les valeurs MB&F (respect, écoute, transparence, dynamisme et optimisme)
- Fort sens de l'anticipation, excellente gestion du stress et des priorités
- Organisation, rigueur et autonomie
- Autonomie, esprit d'initiative et force de proposition
- Engagement fort envers l'entreprise, flexibilité et adaptabilité aux changements

Savoir-faire

- Expérience confirmée en relation client
- Excellente maîtrise de l'anglais à l'oral comme à l'écrit
- Maîtrise avancée de la suite Office (notamment Outlook et Excel)

Entrée en fonction : Septembre 2025

Secteur : Articles de luxe et bijouterie

Type d'emploi : CDI, présentiel à temps plein, horaires de journée.

MB&F SA

**Route de Drize 2
1227 Carouge
Switzerland**

**+41 22 786 36 18
info@mbandf.com
www.mbandf.com**

**VAT / TVA
CHE-384.114.438**