



Ermewa est un leader européen de la location de wagons de marchandises. La société assure également la maintenance, les réparations et l'exploitation grâce à son réseau européen d'ateliers et de partenaires certifiés. Elle s'adresse à tous les segments de marché grâce à ses 45 000 wagons. Ermewa est une filiale de Stream, l'un des leaders mondiaux de la location de wagons de marchandises et de conteneurs-citernes.

Dans le cadre de son développement, Ermewa recrute un
Customer Services & Operations H / F
(Poste basé à Levallois-Perret / France)

Missions :

Vous êtes directement rattachée au responsable commercial et êtes le/la représentant(e) privilégié(e) des clients dont vous avez la charge.

Vous assurez :

- Le traitement de la commande de location : vérification de la conformité de la commande à l'offre, mise à jour de l'ERP, confirmation des éléments de commande au client avec le support du STM (Segment Technical Manager),
- La création du contrat dans l'ERP et son suivi, avant mise à disposition des wagons.
- La centralisation et le traitement de toutes les demandes clients liées au domaine contractuel, (exploitation, logistique et technique) en binôme avec le commercial, STM et autres services,
- La surveillance de l'immobilisation des wagons en atelier et l'information aux clients sur les délais de traitement des wagons en maintenance.
- La gestion des transports à vide et refacturation si nécessaire.
- La gestion des anomalies d'exploitation et refacturation.
- La gestion des dépannages sur site.
- La réception et le traitement des levées de préavis dans le cas des restitutions.
- Le suivi de la restitution avec mise à jour de l'ERP (création DS RE).
- Enregistrement, suivi et réponse aux réclamations clients.
- La transmission au client des programmes de maintenance fournis par son STM et le M&R, le suivi que les programmes sont respectés (avec relance si nécessaire) et la transmission de l'ajustement des programmes de maintenance en fonction de l'activité du client.
- Le traitement de la facture de location, des refacturations de frais matériel (y compris dossier d'assurances) et des avoirs pour le client.

Profil :

- Vous êtes titulaire d'un Bac + 4/5 du type école de commerce ou université avec une spécialisation commerciale.
- Vous avez une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans une fonction similaire.
- Votre anglais est professionnel.

Rejoignez-nous !
recrutement@streemgroup.com

