

RECHERCHE UN/UNE

Responsable des Commandes

Chez Bogato, une grande petite pâtisserie

Depuis 2009, Chez Bogato est une pâtisserie créative, spécialisée dans les gros gâteaux événementiels et sur-mesure pour les marques et les particuliers, basée exclusivement à Paris. Unique en son genre, Chez Bogato est l'alliance de la tradition & du savoir-faire de la pâtisserie à la française avec une vision résolument créative et différenciante.

Chez Bogato propose essentiellement des gâteaux événementiels à la carte ou sur-mesure mais aussi une offre de petites pâtisseries et de décoration de fête dans sa boutique-atelier de Paris XIV, ainsi que des ateliers de pâtisserie.

Travailler Chez Bogato

Nous sommes aujourd'hui une équipe de 10 femmes créatives, dynamiques, sympathiques et gourmandes ! Si pour travailler Chez Bogato il faut bien sûr aimer la pâtisserie, les gens et la fête, il faut aussi viser l'excellence, savoir travailler en équipe et aimer relever des défis. Nous attendons de notre équipe de l'autonomie, une grande polyvalence et l'envie de porter encore plus loin notre aventure.

Principales qualités requises pour ce poste

Excellente communication et excellent relationnel / Créativité / Autonomie / Dynamisme

Le poste

Contrat en CDI • 35 heures de travail du mardi au samedi

Prise de poste : à partir de septembre 2019

Salaire : à déterminer



FICHE DE POSTE

Responsable des commandes

Vos missions

Responsable du Service commande BtoC

- Être le garant de la qualité du Service commandes et de l'image de Chez Bogato auprès des clients particuliers.
- Collaborer d'une part avec l'équipe de vente pour superviser la prise de commande et avec le Laboratoire (atelier de pâtisserie) d'autre part, pour assurer la fluidité et l'efficacité des échanges.
- Optimiser le process et la gestion des demandes clients dans les délais impartis.
- Mettre en œuvre l'ensemble des leviers permettant de réaliser le maximum de commandes dans des conditions optimales.
- Garantir l'adéquation tarifaire de l'offre « sur-mesure » avec les grilles fixées et les objectifs de rentabilité.
- Assurer le suivi client et service après-vente en accord avec la directrice commerciale.
- Être responsable des livraisons : organisation, suivi des départs, conditions de conservation, transport, gestion des retards et litiges, suivi de facturation, relation fournisseur...
- Participer aux propositions créatives en accord avec l'esprit Chez Bogato : amélioration de la carte, de la banque d'images « sur-mesure », nouvelles propositions créatives au gré des demandes clients, de l'air du temps, des occasions...
- Suivi du CA, analyse et report à la Direction durant les comités.
- Proposition et activation de leviers pour améliorer le CA et la rentabilité, et atteindre les objectifs fixés.

Gestion directe des commandes

- Traitement des demandes clients pour les Gâteaux « à la carte » et les Gâteaux « sur-mesure » par mail, par téléphone, sur les réseaux sociaux et en boutique, dans le respect des délais : supervision depuis la prise de commande jusqu'à la livraison finale au client.
- Identification des besoins, conseil client, propositions créatives en accord avec l'esprit de Chez Bogato, détermination du tarif de vente selon la grille tarifaire.

...



- Transmission des informations et échanges créatifs avec le Laboratoire (les pâtisseries œuvrant dans l'atelier de pâtisserie situé à Gentilly).
- Contrôle et garantie de la qualité des réalisations : conformité avec la demande client ou la photo de référence, qualité de réalisation, qualité de la présentation et la livraison...
- Vente additionnelle d'objets et services (décoration de fête, bougies, ballons, ateliers de pâtisserie, complément en pâtisseries...).
- Edition des devis et des factures correspondantes, suivi des règlements.
- Organisation et suivi des livraisons.

Qualités et compétences requises

Les qualités attendues pour ce poste

- Avant tout, il faudra intégrer notre univers de marque, goûter nos gâteaux, comprendre l'intégralité des recettes que nous proposons, connaître notre banque d'images par cœur, maîtriser nos process et se sentir investi.e par nos enjeux.
- Il faut être souriant.e, aimer le contact avec les gens, être un excellent communicant et avoir la capacité de s'adapter aux situations ou demandes imprévues.
- Être à la fois créatif et rigoureux. Être polyvalent et organisé.
- Aimer le travail d'équipe.
- Être à l'aise avec les chiffres, se sentir challengé.e par l'action de vente et aimer relever des défis.

Les compétences requises pour ce poste

- Formation et/ou expérience en vente et/ou de relation clientèle
- Maîtrise de Word, Excel et Powerpoint
- Anglais correct exigé

Si cette annonce vous met l'eau à la bouche, envoyez-nous vite un mail à

- Caroline.odye@chezbogato.fr

