

RESPONSABLE MARKETPLACE (H/F)

QUI SOMMES-NOUS ?

NES, filiale du groupe Ealis, est un acteur reconnu dans le secteur du SAV et de l'extension de garantie. Nous accompagnons nos clients dans la durée en leur offrant des solutions de service après-vente de qualité et des garanties étendues sur leurs équipements. Implantés à Saint-Cyr-en-Val (près d'Orléans), nous développons une stratégie commerciale ambitieuse sur les principales marketplaces (Back Market, Refurbed, Fnac, Darty, Cdiscount...) et recherchons un(e) Responsable Marketplaces pour piloter cette croissance.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

En tant que Responsable Marketplaces, vous serez le chef d'orchestre de notre présence omnicanale. Vous piloterez les relations avec nos partenaires marketplaces, optimiserez la performance commerciale de chaque canal et garantirez une expérience client irréprochable.

RELATIONS AVEC LES MARKETPLACES

- Être l'interlocuteur privilégié des account managers (Back Market, Refurbed, Fnac, Darty, Cdiscount...)
- Négocier les conditions commerciales : frais de commission, promotions, mises en avant produits
- Développer la visibilité de nos produits : campagnes spécifiques, optimisation du référencement, partenariats stratégiques
- Assurer la cohérence de la stratégie entre les différents canaux de vente

PILOTAGE QUALITÉ & SERVICE CLIENT

- Superviser la gestion des litiges SAV : retours produits, remboursements, garanties
- Suivre et résoudre les problèmes de transport : retards, livraisons incomplètes, anomalies
- Mettre en place un suivi détaillé par canal (SAV, transport, flux) pour constituer un historique et expliquer l'évolution des KPI
- Garantir une expérience client optimale sur chaque marketplace

SUIVI DES PERFORMANCES & REPORTING

- Analyser les indicateurs clés : CA, marges, frais, taux de retour, satisfaction client
- Identifier les marketplaces rentables vs non rentables et proposer des arbitrages (optimiser, renforcer ou abandonner)
- Produire des reportings réguliers pour la direction : performances commerciales + qualité de service

Coordination interne

- Collaborer avec l'Administrateur Marketplaces pour la gestion des flux et catalogues produits
- Travailler avec les équipes logistiques pour fluidifier le transport et les livraisons
- Appuyer l'Analyste Pricing en croisant données financières et retours clients

VOTRE PROFIL

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Expérience confirmée en gestion de marketplaces (Back Market, Refurbed, Amazon, Fnac/Darty, etc.)
- Solide connaissance en négociation commerciale et gestion de partenariats
- Maîtrise des indicateurs clés e-commerce : CA, marges, taux de retour, ROI campagnes
- Compétence en suivi de la satisfaction client et gestion des litiges
- Bonne maîtrise d'Excel, CRM (Salesforce idéalement) et outils de reporting

QUALITÉS PERSONNELLES

- Excellente communication et sens du relationnel pour gérer partenaires et clients
- Leadership et assertivité dans les négociations
- Orientation résultats et sens aigu de la rentabilité
- Rigueur et organisation pour gérer simultanément plusieurs canaux
- Empathie et sens du client pour garantir une qualité de service optimale

NES

**NATIONAL
ELECTRONIQUE
SERVICE**

**CETTE DESCRIPTION DE
POSTE VOUS INTÉRESSE ?**

**ALORS N'HÉSITEZ PLUS
ET VENEZ POSTULER !**

Merci d'adresser CV, lettre de motivation et prétentions salariales :

recrutement@nes-france.com

en précisant en objet : **Responsable Marketplace (H/F)**