

Chargé de Relation Client

Qui sommes-nous ?

Cityscoot est le leader européen des services de scooters électriques en libre-service, géolocalisés sur une application et sans borne de parking. Lancé en juin 2016, nous sommes présents à Paris et sa petite couronne et prochainement dans d'autres villes françaises et européennes. Nous avons déjà séduit des dizaines de milliers d'utilisateurs ayant réalisé plus d'un million de trajets à bord de nos scooters !

Vos responsabilités

La qualité de l'assistance (téléphonique, mail) apportée aux clients et l'initiation offerte aux conducteurs débutants constituent des éléments clés de leur perception du service et le cœur de votre mission :

- Aider nos utilisateurs dans l'utilisation et la compréhension de notre service.
- Conseiller nos utilisateurs lors des différentes situations qu'ils pourraient rencontrer lors de leur inscription ou pendant une location.
- Gérer l'inscription des clients jusqu'à la validation de leur compte.
- Être le premier point de contact de Cityscoot avec nos utilisateurs et donc notre meilleur ambassadeur.
- Être force de proposition afin de trouver des solutions aux problèmes bloquants de nos clients et suggérer vos idées pour améliorer sans cesse les process internes.
- Organiser le planning d'initiations des conducteurs débutants, en collaboration avec nos partenaires.
- Assurer, sourire en poche, l'accueil des utilisateurs et les former à la prise en main de notre application (l'initiation à la conduite en elle-même est assurée par des moniteurs)

Le candidat idéal

- Niveau d'étude : BTS, DUT, Bac +2
- Vous affichez une bonne humeur à l'épreuve des problèmes les plus complexes et aimez les nouvelles technologies
- Vous disposez d'un sens aigu du service (à l'écoute, attentifs aux détails, désireux d'aider, pédagogue)
- Vous parlez et écrivez parfaitement le français
- Vous avez des notions orales et écrites d'anglais
- Vous êtes capable de prendre des décisions rapidement et de manière autonome, en sachant vous mettre à la place du client
- Vous disposez idéalement d'une première expérience réussie dans un métier en relation avec les clients

Horaires

Nos clients roulent (presque) tout le temps, nous sommes donc ouverts tous les jours de 7h à 00h30 ! En fonction des roulements de l'équipe et des astreintes, vous serez amené(e) à vous rendre disponible pour les créneaux du matin, du soir ou du week-end (pas les trois à la fois, on vous rassure). L'équipe se partage évidemment le travail sur les créneaux sensibles.

Contrat CDI

Veillez postuler à job@cityscoot.eu (#RelationClient)