



Chargé de Relations Clients

Qui sommes-nous ?

Cityscoot est la startup qui transforme la mobilité urbaine !

Lancé en 2016 à Paris, il s'agit du premier service de scooters électriques en libre-service. Avec plus de 5000 scooters à Paris, Nice et Milan, des dizaines de milliers d'utilisateurs profitent quotidiennement d'une expérience impeccable. Dans un contexte de croissance rapide, nous recherchons des personnes motivées pour renforcer la qualité de notre service.

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, les accompagner dans les différentes situations qu'ils rencontrent 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 et 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

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 !).

Détails du poste à pourvoir

- CDI
- Lieu : Paris

Veillez postuler à job@cityscoot.eu (objet : #ChargéRelationsClients)