

Offre de Stage/Alternance - Chargé des opérations / Customer Success Manager

Sharesub est une startup de l'univers de la fintech, qui développe des solutions de paiement à plusieurs pour permettre au plus grand nombre de partager ses frais récurrents en groupe. Notre ambition : augmenter le pouvoir d'achat des consommateurs, et améliorer leur accès aux médias et à la culture, grâce à des solutions de paiement innovantes.

Votre rôle

Vous rejoignez une petite équipe pour accompagner une forte croissance et un besoin grandissant de demandes, en lien direct avec le responsable des opérations. Vous accompagnez et proposez la meilleure expérience à nos clients lors de leur parcours Sharesub. Vous faites de la veille sur les produits existants et nouveaux afin de toujours être à jour.

OPÉRATIONS

- Sourcing et présentation des produits mis en vente
- Identifier, référencer, documenter les abonnements éligibles à une présence sur Sharesub
- Assurer le contrôle de l'inventaire des abonnements proposés par les clients, s'assurer que les abonnements partagés sont valides, fonctionnels, bien documentés.
- Améliorez les outils de contrôles automatisés avec les développeurs, et les configurer.
- Merchandising : S'assurer que les catégories et les présentations produit sont attractives pour les acheteurs, bien classés et ordonnées sur le site.
- Contrôler le fonctionnement de la plateforme
- Analyse du fonctionnement général pour s'assurer de la bonne marche et du respect des promesses client : exécutions des paiements récurrents, des virements, etc.
- Améliorez les processus opérationnels en place pour la bonne marche de la plateforme, et les appliquer.

SERVICE CLIENT

- Gestion de la relation client
- Garantir des réponses rapides aux demandes des clients sur les supports les plus adaptés, en les centralisant pour un bon suivi de l'historique. Anticiper et réduire celles-ci en mettant en place de l'information dans les parcours clients, dans des FAQ, sur des chatbots... ou tout autres outils jugés nécessaires. Mettre en place, configurer, améliorer ces outils.
- Avant vente : Répondre aux demandes d'information, et favoriser la conversion
- Après vente : Gérer les demandes de remboursement, litiges, réaliser les arbitrages et tous autres processus de service après-vente
- S'assurer de l'évolution des avis liés à la notoriété en ligne Trustpilot et Google Avis
- Garder à jour une politique de service client, avec les actions à réaliser, et les réponses à apporter aux clients avec diplomatie dans tous les cas de figure rencontrés, en constituant une doc de référence pour tout nouvel intervenant du service client.

Profil

- Vous suivez actuellement une formation supérieure
- La qualité de votre rédaction est excellente en français et en anglais
- Vous êtes organisé, curieux, et capable de travailler de manière autonome
- Vous avez une appétence pour le digital et ses outils
- *Bonus* : Enfin, vous êtes passionné par l'univers du cinéma, des séries, de la musique.

Détails

- Stage d'une durée de 6 mois, alternance de 12 ou 24 mois possible,
- Date de début : à définir ensemble,
- Rémunération selon le profil,
- Télétravail partiel possible,
- Les bureaux sont situés au métro Boulogne Pont de Saint-Cloud

KPI

- nombre de réclamation
- temps de traitement réclamation
- NPS (trustpilot, Google avis)
- % d'abonnements vérifiés