

Chargé.e de relation client (H/F) - Futur.e CSM



Fondée en 2016, CareClever est une startup basée à EuraTechnologies qui améliore le quotidien des personnes isolées ou en manque d'autonomie par l'intermédiaire de notre robot compagnon **Cutii**.

Lancé commercialement en 2020, après 4 ans de développement, Cutii est aujourd'hui présent dans plus de 50 institutions spécialisées (seniors, personnes handicapées). Sa force réside la proposition de services variés et adaptés à notre cible marché avec un accent fort sur l'accessibilité et la simplicité d'utilisation.

En 2022 nous recherchons un.e **chargé.e du support et de la relation client**, pour accompagner les futurs clients depuis la signature du contrat jusqu'au suivi client dans la durée en passant par la livraison et la formation.

Tu as le sens du service ? Tu te reconnais dans nos valeurs **d'humanisme, de partage et d'innovation** ? Alors intègre une équipe de 13 personnes au sein d'une startup, reconnue dans le paysage français de la Silver Economie, en développement en France et au Canada www.cutii.io.

Ce que nous recherchons :

En étroite collaboration avec le l'équipe commerciale, tes missions seront dans un premier temps de :

- **Gérer la flotte** des robots : réception, stockage, retours, suivi de la flotte sur notre outil.
- **Accompagner les clients** post-signature : prise de contact, transmission d'informations techniques, préparation du robot.
- **Livrer** une partie des robots - essentiellement Nord Loire, mais occasionnellement Sud Loire - et installer le robot chez les clients (Démarrage, connexion au réseau wifi ou boîtier 4G)
- **Former** les utilisateurs
- **Suivre** les clients par téléphone, mail ou depuis notre plateforme dédiée
- **Modérer** les contenus publiés sur les robots

En parallèle, et dès ton arrivée, tu auras les missions

- **D'industrialiser le processus de livraison** et réduire les besoins de déplacements (appui sur des partenaires, formation à distance)
- Définir et mettre en place l'ensemble des processus pour **analyser et fidéliser** les clients (**KPIs**, Stratégie de fidélisation)

Profil recherché :

- Tu es titulaire d'un bac +2/3
- Tu as une excellente maîtrise de la relation client et des techniques de communication
- Tu as une expérience professionnelle d'au moins 2 ans sur un poste similaire
- Tu es à l'aise au téléphone, avec les nouvelles technologies, Internet et les outils web actuels
- Tu es organisé(e), rigoureux(se), autonome, et as une bonne résistance au stress
- Tu as un bon esprit d'analyse et de synthèse
- L'esprit d'équipe est une de tes points forts
- Titulaire du permis B

Environnement de Travail

Dans nos tous nouveaux locaux situés au Village By CA (Euratechnologies - Lille) :

- Openspace
- Macbook - Téléphone
- Remote possible de temps en temps
- Des collègues au top !
- Du café à volonté !
- CDI
- Chèques déjeuner



Candidature :

Envoyer CV + lettre de motivation à Claire Dumas à cdumas@cutii.io

