

CUSTOMER SUCCESS - ALTERNANCE

Cocotte | Le Village, 225 rue des Templiers, Lille

YY A PROPOS

COCOTTE est la première application de balades gourmandes. Avec les sorties insolites de Cocotte, découvrez des parcours mêlant nature, nourriture et culture pour tous.

Notre mission ? Proposer une expérience unique au service de l'économie locale. Présent en France sur cocottefoodtour.com et dans de nouveaux points de vente à venir, COCOTTE est en pleine croissance.

Nous cherchons les personnes les plus talentueuses et sympas au monde pour ré-inventer avec nous l'expérience du tourisme culinaire. Nous apprécions les gens passionnés, capable de réfléchir à contre-courant et de partager leurs idées de façon simple et claire.

YY PROFIL

- Votre expression écrite est parfaite. Vos amis vous font relire leur mémoire avant de le rendre.
- Vous avez du mal à vous endormir tant que vous n'êtes pas arrivé au niveau inbox zéro.
- Vous avez une empathie au-dessus de la moyenne. Vous restez calme lorsque tout le monde s'énerve.
- Vous êtes la personne que votre famille appelle lorsqu'il s'agit de régler des problèmes informatiques.
- Vous êtes à l'aise avec la technologie, débrouillard, vous avez l'habitude de chercher des informations par vous-même.

YY PROCESSUS DE RECRUTEMENT

1 Envoi de lettre de motivation à hello@cocottefoodtour.com

2 Test écrit

3 Entretien

VOTRE MISSION

Nous recherchons un(e) customer success pour construire avec nous le meilleur service de vente de parcours gourmands au monde.

- Suivi et gestion de l'activité quotidienne : traitement des DM réseaux sociaux / email, traitement des litiges, des réclamations...
- Vous maintenez une relation de proximité durable avec les clients
- Vous identifiez les dysfonctionnements et les dérives récurrentes et êtes force de proposition pour améliorer la qualité du service
- Evaluation et test des nouvelles fonctionnalités avec l'équipe produit
- Fidélisation clients
- Collaborer avec l'équipe pour rester informé des nouveaux produits, services et politiques réglementaires
- Communiquer de façon professionnelle avec les clients tout en écoutant activement leurs besoins
- Disponibilité les week-ends (en télétravail)

YY QUELQUES PLUS

- Vous avez déjà travaillé face à des clients.
- Vous avez une bonne culture des médias sociaux, des start-up et de la communication sur Internet.
- Vous parlez une autre langue que l'anglais et le français.