

## Chargé support client / Customer Care CDI - Septembre 2023

### Qui sommes-nous ?

Karnott permet aujourd'hui à plus de 1700 entreprises du monde agricole et viticole de suivre leurs travaux de manière automatisée, sans avoir recours à la saisie manuelle. Autour d'un socle IOT d'un boîtier et capteurs renvoyant la position des matériels agricoles, nous avons construit une plateforme de services permettant de résoudre des problématiques majeures pour nos clients.

Concrètement, cela se traduit par 5 gains principaux :

- > Un suivi et une gestion facilités car les informations ne peuvent plus se perdre
- > Une répartition de l'utilisation du matériel juste et factuelle
- > Plus aucune perte de chiffre d'affaires à cause de parcelles oubliées
- > Des mesures exactes permettant une facturation au plus proche de ce qui a été réalisé
- > Moins de temps au téléphone grâce à un suivi de chantiers et des équipes à distance, en temps réel directement visible sur nos applications (web et mobile).

### Qui se cache derrière l'équipe Customer Success ?

*"Notre plateforme est simple d'utilisation. Mais nous ne sommes jamais très loin."* Telle est la philosophie de notre équipe (pour la découvrir, [c'est par ici](#) !).

Agissant en tant que véritable coach, nous proposons un accompagnement personnalisé en fonction des besoins, du rythme et du quotidien de nos utilisateurs. Nous leur mettons à disposition différents contenus pour exploiter pleinement tout le potentiel de notre solution : des parcours de formation individuelle ou 100% autonome, des articles du Centre d'Aide, des vidéos tutoriels, des conférences en ligne et une assistance en continu.

L'équipe est aujourd'hui divisée en 4 niveaux :

- > **Care avec Damien** : relation client et support sur notre chat en ligne et par téléphone, priorisation des demandes, SAV des équipements
- > **Onboarding avec Servane** : accueil, formation des nouveaux clients et validation des acquis
- > **Account Management avec Cécile et Laura** : suivi dans le temps de l'ensemble des clients (accompagnement, conseil, fidélisation, upsell et recommandation)
- > **Management & operations avec Anne** : gestion et montée en compétences de l'équipe, stratégie et croissance, datas, outils et process

### Quelles missions nous te proposons ?

En première ligne auprès de nos clients, tu joues un rôle primordial dans la satisfaction client et le service après-vente Karnott. En étroite collaboration avec toutes les équipes, tu devras trouver des solutions aux problématiques de nos clients et les conseiller afin de leur faire vivre la meilleure expérience possible.

### Tes principales missions seront :

- > de gérer le support "hotline" des clients (téléphone, mail et chat)
- > de former et conseiller les clients dans l'optimisation et l'utilisation de la solution
- > d'établir les bons diagnostics à distance des potentielles pannes détectées sur les boîtiers, et d'assurer les dépannages et les réparations
- > de garantir une tenue qualitative de ton CRM
- > de te maintenir à jour régulièrement vis-à-vis des évolutions produits
- > d'enrichir nos contenus pour aider les utilisateurs (FAQ, vidéos)
- > d'assurer le reporting de ton activité auprès de ton manager
- > de proposer des idées d'évolution pour améliorer notre service, nos process et nos outils
- > de maintenir un CSAT supérieur à 90%



### Quel est le profil que nous recherchons ?

Pas de panique, aucune connaissance du monde agricole n'est requise ! ;-). Cela dit, une volonté de découvrir les usages métier et de la curiosité envers nos utilisateurs seront nécessaires.

Tu incarneras la voix et l'image de Karnott pour nos clients, nous souhaiterions donc une personne :

- > **à l'écoute, empathique et excellente communicante** : tu as une grosse capacité d'adaptation et d'écoute afin de comprendre au mieux les problématiques de nos clients et leur trouver les meilleures solutions. Tu as le goût de la satisfaction client !
- > **débrouillarde** : tu sais parfois dire non à un client, tout en lui apportant un service ultra pédagogique
- > **rigoureuse et organisée** : traiter des sujets variés en même temps ne te fait pas peur !
- > **qui aime apprendre** : tu es curieux et tu apprends vite, tu sais absorber beaucoup d'informations à la fois et tu n'as pas peur de mettre les mains dedans pour trouver les meilleures solutions.
- > **avec un bel esprit d'équipe** : tu as envie d'apprendre des autres et de transmettre ton savoir et tes idées pour que toute l'équipe grandisse.
- > **avec de fortes compétences analytiques** : tu sais prendre le temps d'analyser ton travail et te servir des outils de reporting mis à ta disposition

Idéalement, tu connais l'univers du SaaS, et tu as déjà fait partie d'une équipe de satisfaction client ou en support technique.



### Comment se dérouleront les entretiens ?

- > 1er entretien "découverte" en visio de 15 minutes avec Anne, notre Head of CS
- > 2ème entretien "mise en situation" dans nos locaux avec Anne, Laura et Alex, notre CEO
- > 3ème entretien "match" dans nos locaux de 45 minutes / 1 heure avec l'équipe CS



**Salaire fixe : 27K€ brut**



**Télétravail 1 à 2 jours par semaine**