

CONSEILLER CLIENTS / MODÉRATEUR SERVICE CLIENTS

CDI TEMPS COMPLET 38H - ANNECY

Cabinet de recrutement Talentissim recrute pour l'un de ses clients, UN/E CONSEILLER CLIENTS / MODÉRATEUR/TRICE SERVICE CLIENTS

Notre Service Clients est définitivement le phare de notre société. En première ligne avec les utilisateurs finaux des sites de rencontres, le service :

- contribue directement à la satisfaction clients ;
- permet de répondre aux spécificités d'une demande ;
- accompagne l'utilisateur lors de la souscription à un abonnement, ou le guide dans ses premiers pas sur notre service ;
- répond aux éventuelles questions et insatisfactions une fois l'utilisateur abonné.

Rien n'échappe à notre Service Clients !

Chaque interaction est unique et peut s'avérer être une opportunité d'améliorer le produit.

De l'inscription à l'utilisation des fonctionnalités des sites en passant par la souscription à un abonnement vous êtes présent.

Vous êtes (très) à l'aise avec les réseaux sociaux et particulièrement les sites de rencontres ? Une forte volumétrie de demandes utilisateurs à traiter chaque jour est un challenge qui vous motive ?

Alors lisez le détail qui suit et n'hésitez pas à postuler pour rejoindre notre aventure 😊

Vos missions

Intégré au sein du Service Clients et reportant au Responsable de service et en lien étroit avec le Service Marketing, vous nous accompagnerez dans :

- La prise en charge des besoins de nos clients
- L'amélioration continue du produit
 - o Détection de bugs isolés ou de grande ampleur
 - o Partage de retours utilisateurs vis-à-vis des fonctionnalités du site (ergonomie, design)

Vous participerez aux missions suivantes :

- La gestion des flux entrants : mails, courriers, chats, appels téléphoniques
- La modération des contenus (descriptions, photos, profils)
- L'accompagnement des utilisateurs en fonction de leurs besoins sur le site (aide à l'inscription, à l'abonnement, à la résiliation de leurs abonnements)
- L'analyse des profils à risque en vue de lutter contre la fraude
- Autres missions ponctuelles nécessaires au bon fonctionnement du Service Clients

Nos attentes :

- ✓ Parfaite maîtrise d'un navigateur internet
- ✓ La maîtrise d'une ou plusieurs langues est un réel atout (Espagnol, Anglais, Portugais)
- ✓ Une première expérience dans l'utilisation d'un CRM est un plus (ex : Zendesk)

Vos qualités :

- ✓ Aisance relationnelle pour un contact direct de qualité avec les utilisateurs

- ✓ Patience (même avec les clients les plus difficiles)
- ✓ Goût pour le travail d'équipe
- ✓ Sens de l'organisation et des priorités

Date de prise de poste : dès que possible

Salaire : 26Ke + avantages de la société

Avantages : Mutuelle, Prévoyance, Tickets Restaurants, Chèques Cadeaux

Lieu d'exercice : Annecy