

## STORE COMMANDER recherche un(e) Chargé(e) d'assistance client

Référence de l'offre : SCASSCLI - Société : MISE EN PROD SAS

Secteur d'activité : **Informatique/Internet/E-commerce**

Titre de l'offre : **Chargé(e) d'assistance client**

Type de contrat : **CDI 35h du lundi au vendredi**

Niveau d'études : **BAC +2/4** - Expérience : **2 ans minimum**

Lieu de travail : **Poitiers Futuroscope** Début : **février 2024**

Grâce à l'innovation technologique et fonctionnelle de son logiciel phare « Store Commander », la société a su s'imposer comme un acteur de premier plan dans le domaine des produits et services pour boutiques e-commerce.

Fort de ce succès, la société entame sa diversification sur d'autres plateformes technologiques et accélère son développement à l'international en recrutant un(e) Chargé(e) d'assistance client.

### Que proposons-nous ?

Nous vous proposons d'intégrer une société à taille humaine, conviviale, à la pointe de l'innovation technologique grâce à des logiciels performants proposés dans le secteur en plein essor du e-commerce qui affiche une croissance annuelle à deux chiffres.

Rattaché(e) à la Responsable de la satisfaction client et après une période de formation à nos produits, vos missions principales concerneront :

### Support Client :

- Vous participez à l'assistance et au support technique auprès de notre clientèle française et internationale composée d'utilisateurs fonctionnels (gérants de boutiques, webmasters) et de développeurs (en interne ou en agence web)
- Vous assurez le support technique sur nos produits en français et anglais ; l'italien ou l'espagnol est un bon point supplémentaire
- Vous assurez la prise en charge, le règlement et le suivi du traitement des appels clients entrants et demandes de support par ticket/conversation : diagnostic, analyse, résolution et suivi d'incidents simples et complexes

- Vous garantisiez un taux de satisfaction et une qualité de service toujours optimum dans les réponses apportées
- Vous transférez si nécessaire les incidents aux personnes compétentes et alertez la hiérarchie sur tout incident ou problème « hors norme »
- Vous mettez à jour le référentiel de résolution des tickets.
- Le tout dans le respect des processus et procédures établis

## **Support Produit :**

- Vous identifiez et faites remonter les besoins actuels et futurs des utilisateurs contribuant ainsi au développement et à l'amélioration de nos produits et services.
- Vous contribuez à l'amélioration constante de notre documentation en enrichissant notre base de connaissances, manuel utilisateur, FAQs, etc. de manière régulière.
- Vous identifiez les causes d'une période d'essai qui n'a pas convaincu un prospect : besoin d'être guidé ? Un problème avec le produit ?
- Vous identifiez les causes du désabonnement d'un client : besoin d'être guidé ? Un problème avec le produit ?

## **Autres missions :**

Selon vos intérêts et aptitudes, vous serez amenés à travailler sur d'autres projets liés à la relation client d'un point de vue communication comme par exemple :

- Préparation de supports de communication
- Gestion multilingue sur notre plateforme de support
- Démonstrations avant-ventes de nos produits
- Modifications éditoriales sur notre site

## **Profil recherché :**

Passionné par les nouvelles technologies et la relation client, vous avez suivi une formation BAC + 2/4 et justifiez d'une expérience significative en support technique de logiciels (2 ans minimum) dans un contexte B2B.

## Compétences requises :

- Expérience probante du support client dans l'univers du logiciel
- Connaissances des outils web standards : navigateurs, FTP, tableurs, fichiers CSV/XML...
- Fortes capacités d'écoute, d'analyse et de synthèse
- Capacité à vulgariser des concepts techniques pour les non-initiés
- Empathie et courtoisie à toute épreuve
- Niveau en anglais bilingue ou langue maternelle, être à l'aise pour des échanges par écrit et par téléphone
- Excellentes capacités rédactionnelles et orthographiques en français et anglais
- L'Italien ou l'espagnol est un plus.
- À l'aise dans la relation client et soucieux(se) de la satisfaction des utilisateurs
- Très organisé(e), autonome et doté(e) grande rigueur et véritable sens du détail

Votre dynamisme et réelle motivation combinés à votre sens du service et une véritable compréhension des enjeux de la relation client seront des atouts indispensables dans la réussite de votre mission.

Vos capacités d'écoute, d'analyse et de compréhension des problèmes posés ainsi que votre aisance relationnelle vous permettront d'évoluer au sein d'une entreprise à taille humaine, dans un secteur attractif avec une croissance à deux chiffres.

## Points bonus :

- Connaissance de la plateforme open source Prestashop serait un plus indéniable
- Expérience du support avec prise en main à distance sur les serveurs de clients
- Connaissance d'autres plateformes comme Shopify, WooCommerce...
- Langue : Italien et/ou Espagnol

## Pourquoi nous rejoindre ?

- Salaire motivant
- Qualité de vie au travail agréable au Futuroscope
- Patrons accessibles, dynamiques, valorisant les compétences et la motivation

Pouvoir d'achat supplémentaire consommable immédiatement :

- Tickets restaurants
- Prime de vacances
- Mutuelle santé de qualité
- Café/thé gratuit 😊

*Poste à temps plein basé au Futuroscope, Poitiers. Début février 2024.*

## **Notre processus de recrutement**

- Sélection à partir de votre lettre de motivation et CV
- Court entretien téléphonique
- Entretien avec le responsable du recrutement
- Entretien avec l'équipe, vos futurs collègues !

## **Postuler**

Expliquez-nous pourquoi vous êtes la personne idéale pour ce poste et transmettez-nous votre CV et lettre de motivation sur la plateforme Indeed : [cliquez ici](#). Nous répondons à toutes les candidatures sauf les candidatures considérées comme mass-mailing non personnalisées par rapport à cette annonce.

Rémunération selon expérience, n'hésitez pas à nous faire part de vos prétentions.

**Informations complémentaires :** <https://www.storecommander.com/>