

Alternance Customer Success.

Qui sommes-nous ?

Exquado est une entreprise leader sur le marché de la location et de la vente de fontaine à eau.

Forte d'une expérience de plus de 20 ans, nous commercialisons auprès d'une clientèle principalement B2B des fontaines filtrantes, branchées sur le réseau. Afin de garantir la satisfaction clients, l'entreprise est composée de 60 collaborateurs ayant de multiples nationalités et aux profils particulièrement variés.

La franchise, le dialogue et l'esprit d'équipe sont les valeurs essentielles partagées par chaque membre de l'équipe Exquado. Depuis toujours nous les cultivons de manière à servir au mieux l'intérêt de nos clients.

Missions

Le service clients est en charge de la réception des demandes entrantes, le suivi des dossiers clients ainsi que la résolution des dépannages à distance.

Sous la responsabilité du responsable Customer Success, vous serez accompagné(e) dans vos démarches opérationnelles et de transformations. Vos missions se présentent sous deux parties :

/Partie 1 : Missions opérationnelles

- a/ Prise en charge des demandes clients téléphoniques et e-mails ;
- b/ Diagnostic technique par téléphone avec le client pour résoudre le problème à distance ;
- c/ Conseil et assistance des nouveaux visiteurs sur le portail clients ;
- d/ Assurer le suivi des dossiers clients jusqu'à leur règlement final ;
- e/ Assurer la fidélisation des clients.

/Partie 2 : Amélioration continue & transformation digitale

- a/ Identification des KPI pour accompagner le Responsable Customer Success dans le pilotage de son équipe ;
- b/ Participation à l'évolution des outils pour optimiser la performance du service ;
- c/ Contribution aux différents projets d'amélioration continue.

Exquado vous offre ...

- a/ Une expérience très riche au sein d'une entreprise performante et exigeante ;
- b/ Un stage ou une année d'alternance où vous apprendrez comment fonctionne une PME leader sur son secteur d'activité ;
- c/ L'opportunité d'innover et de développer vos compétences relationnelles et techniques.

Votre profil

Doté(e) d'un excellent sens du relationnel, vous suivez un cursus universitaire (ou êtes étudiant dans une école d'ingénieur). Une spécialisation en discipline opérationnelle telle qu'ingénierie, logistique ou un domaine connexe est appréciée.

A l'écoute, curieux(se), rigoureux(se) et proactif(ve), vous avez de bonnes capacités rédactionnelles et savez travailler en équipe. Vous savez vous adapter, vous avez le goût pour le terrain, l'envie de travailler en collaboration avec tous types d'interlocuteurs et êtes capable d'être force de proposition. Vous êtes une innovatrice/un innovateur agile et visionnaire et vous savez gérer les ambiguïtés et/ou les conflits au niveau des priorités et des exigences. Vous avez une bonne maîtrise d'Excel et de bonnes compétences d'analyse de données.

N'attendez plus, rejoignez-nous !

Contact

Envoyez-nous CV + lettre de motivation à l'adresse recrutement@exquado.com afin d'intégrer une structure familiale et réactive dans une ambiance dynamique et conviviale !