



WEBINAR SUCCESS ADVISOR – CUSTOMER SUCCESS MANAGER JUNIOR (H/F)

ACCOMPAGNEMENT CLIENT, SERVICE CLIENT

CDI

AIX-EN-PROVENCE

A PARTIR DE SEPTEMBRE 2023

Présentation de la société

Rejoignez la start-up leader de l'organisation de conférences BtoB sur Internet ! Webikeo organise plus de 4 000 conférences en ligne par an, suivies par plus de 600 000 spectateurs professionnels.

Webikeo est en passe de devenir LA solution de référence utilisée par les entreprises pour se faire connaître et générer de nouvelles opportunités commerciales.

Rejoindre notre équipe et faire partie de l'aventure Webikeo !

Découvrez l'univers de l'événementiel digital et relevez des challenges au quotidien au sein d'un département dynamique animé d'un esprit d'équipe fort.

Au sein du service client, vous vous verrez confier un large éventail de missions, faisant appel à votre savoir-faire relationnel mais également à votre capacité à trouver des solutions tant créatives qu'efficaces pour garantir la satisfaction de nos clients et intervenants. En tant que membre de l'équipe, vous participez à l'évolution du service en partageant vos idées pour construire l'expérience webinar de demain.

Si vous souhaitez partager votre savoir-faire et mettre vos compétences au service d'un secteur en plein essor, le tout au sein d'une équipe jeune et engagée, vous êtes notre prochain Webinar Success Advisor !

Les Missions

Au sein du Service Client de Webikeo, vous avez pour mission première d'accompagner nos clients dans la préparation et le suivi de leur webinar :

- former les intervenants à l'animation de leur webinar et sécuriser leur environnement technique (matériel, connexion, configuration) ;
- conseiller les intervenants de manière personnalisée, selon leur historique et leurs attentes, pour proposer une expérience client de qualité ;
- assurer le suivi opérationnel de chaque webinar pour assister client, intervenants et participants ;
- identifier les difficultés rencontrées avant et pendant le live et proposer des solutions rapides / répondre aux demandes entrantes des clients ou des utilisateurs liées à 'l'Urgence live' par téléphone.
- s'appuyer sur les process pour produire un feedback clair et des remontées d'informations qualifiées permettant d'améliorer nos process.

En tant qu'agent du Service Client Webikeo, vous assurez l'interface opérationnelle avec nos clients et êtes capable d'identifier leurs besoins et mobiliser l'ensemble des outils, connaissances et ressources pour y répondre :

- gérer les demandes entrantes écrites ou orales des clients via e-mail ou service de téléphonie ;
- former les clients à la prise en main de la plateforme Webikeo et les assister à l'organisation de leur premier webinar ;
- participer de manière active au dispositif de traçabilité de la relation client et maintenir une communication constante avec les autres services ;
- participer à la construction des rapports de performance de nos clients en suivant les process, outils et méthodologie existants, proposer un premier niveau d'analyse et formuler des recommandations.

Au sein de l'équipe, vous participez à la montée en compétences du Service et à l'amélioration de ses process en :

- participant aux exercices d'auto-évaluation, peer-to-peer ou ateliers métiers selon une méthodologie proposée ;
- participant aux réunions de service pour remonter vos feedbacks ou cas d'usage ;
- suivant activement les formations proposées pour la prise en main de nouveaux process ou outils ;
- partageant les bonnes pratiques avec vos coéquipiers ;
- vous montrant autonome dans la recherche d'informations liées au process à partir des outils fournis et participation à leur amélioration (feedback).

Profil recherché (H/F)

- Vous disposez d'une formation de Bac + 2 ou équivalent ou montrez une expérience similaire d'au moins deux ans au sein d'un service client. Une expérience en entreprise digitale et la connaissance de l'univers webinar sont un plus
- Vous maîtrisez l'outil informatique : suite office, navigateurs web, outils SAAS métiers
- Vous avez une expérience significative en centre d'appels et avez déjà utilisé des solutions de téléphonie d'entreprise de type Aircall ou Ringover
- Vous maîtrisez les outils de traçabilité de la relation client, de type ERP ou CRM
- Vous êtes capable de mener une conversation ou formuler une réponse écrite en anglais
- La connaissance technique des systèmes d'information, réseaux et plus généralement informatique est un plus

Les savoir-être indispensables :

- Excellent niveau d'expression orale et écrite en français
- Bon niveau d'expression orale et écrite en anglais
- Excellent sens du relationnel et du service client
- Fortes qualités de pédagogue et capacité à garder son calme dans les situations sous tension
- Polyvalence
- Réactivité
- Rigueur
- Esprit d'équipe
- Dynamique, agile et montrant un véritable goût pour le challenge
- Appétence pour le digital