

## **HEAD OF CUSTOMER SUPPORT**

Welco est la première plateforme de récupération de colis collaborative. Nous transformons vos voisins en point relais. Une alternative plus flexible, solidaire et écologique par rapport aux réseaux de relais traditionnels. Avec l'explosion du e-commerce, notre solution répond aux problématiques du dernier kilomètre. Grâce à notre communauté de 50 000 Welcoeurs (relais particuliers), nous avons pour ambition de concilier efficacité logistique et écologie.

Nous proposons notre solution aux sites e-commerce qui nous intègrent directement comme solution de récupération de colis ou aux transporteurs pour qu'ils ajoutent nos welcoeurs dans leur parcours de livraison.

Aujourd'hui Welco c'est 15 personnes passionnées par leurs métiers et convaincues qu'ensemble ils pourront réinventer la logistique pour la rendre plus durable et humaine. Et si la seizième c'était toi ?

### **Missions :**

Rattaché directement à la direction, vous aurez les missions suivantes :

- Interagir par message et par téléphone avec les utilisateurs de Welco afin de résoudre leurs problèmes
- Chercher la source des problèmes remontés par les clients ou par les autres membres de l'équipe Customer Success, afin de comprendre comment le traiter ou mieux le résoudre
- Identifier et prioriser les demandes techniques des clients
- Se tenir informer des dernières évolutions de l'application
- Suivre la résolution des tickets pour s'assurer que les clients ont toujours une réponse en temps et en heure
- Améliorer nos processus de résolution contribuer à faire évoluer nos outils de ticketing/centre d'aide
- S'assurer de la satisfaction des utilisateurs

## Profil recherché :

- Bac+3 minimum
- Tu as une parfaite maîtrise de l'orthographe et la langue française
- Tu dispose de bonnes compétences en communication qui permettent de rendre accessible des problèmes techniques complexes
- Tu sais t'adapter et tu apprends vite afin de fournir des réponses basées sur les dernières évolutions de la plateforme
- Tu as un sens prononcé de la satisfaction client et tu aimes apporter des solutions
- Tu es capable d'apporter des améliorations et de nous aider à structurer les outils que nous utilisons (Chatbot/Freshdesk/Zendesk)
- Tu es quelqu'un d'organisé et tu as des facilités pour interagir de manière efficace avec de multiples interlocuteurs
- Tu as une 1ère expérience professionnelle sur un poste similaire idéalement en start-up (6 mois à 3 ans d'expérience au total, stage compris)

Si tu viens de répondre « oui », à l'ensemble des questions ci-dessus ? Alors on est fait pour se rencontrer !

## Ce que nous offrons :

- Des locaux en plein cœur de Lyon (69005) ;
- Une expérience dans une startup innovante qui vise à créer un nouveau modèle de récupération de colis ;
- Autonomie et responsabilités, la recette idéale pour gagner en compétences rapidement.

**Contrat et durée :** CDI, prise de poste en septembre 2022.

**Rémunération :** Rémunération selon niveau d'étude + prise en charge à hauteur de 50 % du titre de transport

**Localisation :** Lyon 5ème

**Pour postuler :** merci de nous envoyer un mail avec pour objet "Head of customer support" à [remy.malavasi@welco.io](mailto:remy.malavasi@welco.io)