

Responsable Suivi et Fidélisation Client (H/F)

Qui sommes-nous ?

*Interactiv' Technologies est un éditeur de logiciels dans le domaine de la communication des entreprises. Composée d'une vingtaine de collaborateurs, notre société accompagne plus de 750 clients dans la mise en place de logiciels de publication multicanal (**logiciel de catalogues feuilletables, logiciel de publication de données dans InDesign, logiciel de gestion de bases de données produits PIM et DAM**).*

La mission

Dans le cadre de cette création de poste, vous serez directement rattaché au Président de la société. Vos missions seront les suivantes :

- ✓ Support et conseil aux clients sur l'utilisation de l'outil en ligne
- ✓ Formation des clients et mise en place des logiciels commandés
- ✓ Détection chez les clients de prestations additionnelles sur l'Offre de la société et commercialisation de celles-ci de manière accompagnée
- ✓ Mise en place d'actions permettant d'optimiser l'utilisation des logiciels par les clients
- ✓ Mise en place de questionnaires de satisfaction client
- ✓ Gestion et contrôle des réponses obtenues aux questionnaires
- ✓ Tests des produits développés par l'équipe R&D

Ce poste est idéal pour de jeunes diplômés ayant le sens commercial et souhaitant orienter leur carrière sur des postes commerciaux en B to B. Il servira de tremplin et de formation pour intégrer le service Commercial, dès que les produits et méthodes seront maîtrisés.

Vos défis à relever

Donner le sourire

- ✓ Réceptionner, analyser et apporter une réponse cohérente par mails, téléphone ou chat, aux différentes demandes de nos utilisateurs : bugs applicatifs, aide fonctionnelle, paramétrages et accompagnement à l'utilisation des outils...

Créer des liens

- ✓ Travailler en lien avec les équipes techniques internes pour les tests applicatifs et la résolution des demandes complexes,
- ✓ Participer à l'amélioration continue des solutions en étroite collaboration avec le service qualité, le service développement et la direction Clients

Laisser votre empreinte

- ✓ Optimiser et documenter les procédures d'assistance en interne et pour les clients : Intranet, centre d'aide ...

Evolution de carrière :

Cette création de poste peut amener vers le Management de ressources complémentaires qui pourraient rejoindre l'équipe, vers une intégration du service commercial ou vers la création d'une filiale à l'étranger.

Profil recherché

Bac+2 minimum, expérience de la relation client (service commercial ou après-vente).

Compétences / savoir-faire / savoir-être : Nous cherchons quelqu'un de dynamique, rigoureux, organisé et faisant preuve d'un excellent relationnel et d'un sens aigu de la qualité de service.

- ✓ Grande aisance au téléphone
- ✓ Très bonne orthographe / qualités rédactionnelles
- ✓ Maîtrise parfaite des environnements informatiques (en particulier Word, Outlook, internet)
- ✓ Anglais courant à l'écrit et à l'oral
- ✓ Vous êtes fier(e) d'une première expérience sur un poste similaire en B to B
- ✓ Vous êtes autonome et polyvalent(e)
- ✓ Vous êtes également reconnu(e) pour votre sens du service et votre réactivité

Caractéristiques du poste

- Basé à Limonest (Nord de Lyon) et accessible facilement par TCL
- **Poste à temps plein** à pourvoir dès que possible
- Rémunération **selon profil et expérience + Intéressement + prise en charge transport en commun + Primes + Chèque cadeau et chèques vacances**

Pour postuler

Envoyer Prétentions salariales, CV et Lettre de Motivations à recrutement@interactiv.tech