

## 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 près de 1 000 clients dans la mise en place de logiciels de publication (catalogues interactifs feuilletables ; automatisation de mise en page dans InDesign ; bases de données produits PIM et DAM ; etc.), propose également des formations et des prestations de service.*

### Nous recherchons

- Un Bac+2 minimum et une expérience de la relation (service commercial ou après-vente)
- Avoir de très bonnes capacités rédactionnelles et un très bon niveau en orthographe
- Une maîtrise parfaite des environnements informatiques
- Être dynamique, rigoureux, bien organisé et faisant preuve d'un excellent relationnel

### Les missions

- Formations des clients et mises en place des solutions commandées
- Support et conseil aux clients sur l'utilisation des logiciels en ligne
- 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
- Test des produits développés par l'équipe R&D

### Vos défis à relever

- **Donner le sourire**
  - Réceptionner, analyser et apporter une réponse cohérente par mails, téléphone aux différentes demandes de nos utilisateurs : bugs applicatifs, aide fonctionnelle, paramétrage 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 collaboration avec le service qualité, 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 rejoignant l'équipe, vers une intégration du service commercial ou vers la création d'une filiale à l'étranger.



Dès que possible



Temps plein



CDI



Rémunération selon profil +  
Intéressement + Primes



Limonest, 69760

Envoyez Prétentions salariales, CV et Lettre de Motivation à [recrutement@interactiv.tech](mailto:recrutement@interactiv.tech)