



CUSTOMER CARE OFFICER (H/F/D)

Poste basé à Lacroix-Saint-Ouen (60)

Envie de rejoindre une équipe dynamique ? De développer vos talents au sein d'une entreprise à taille humaine, en constante évolution ? Alors WYZ Group est fait pour vous !

Entreprise en pleine croissance présente dans 18 pays et comptant 70 collaborateurs, WYZ Group est une société qui développe et propose des solutions digitales innovantes sur le marché de l'après-vente automobile, déjà utilisées par une quinzaine de constructeurs.

L'une de nos devises : **Jouer collectif !** Cela implique, de faire preuve de solidarité dans l'équipe, d'intégrer les nouveaux venus et d'être bienveillants tout en restant exigeants, des devises comparables à celles du sport.

Chez WYZ, on applique ces notions au quotidien dans notre travail, comme dans les diverses activités mises en place : yoga, babyfoot, défis sportifs un peu fous... Tout est réuni pour que chacun puisse s'épanouir professionnellement, mais aussi personnellement !

Pour en savoir plus sur notre métier, nos clients et nos valeurs, rendez-vous sur notre page Welcome to the Jungle : [Nos offres en ligne](#)

MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

Afin d'accompagner la belle dynamique actuelle, l'équipe **Customer Experience** propose une mission de Customer Care Officer pour une période de **6 mois** !

Rejoignez une équipe dynamique en pleine transformation et participez pleinement à la satisfaction de nos clients !

Votre mission tournera à 360° autour de la satisfaction et vous serez accompagné(e) par la Customer Success Representative.

Concrètement, votre mission s'organise autour de 4 axes :

Activité Care au quotidien !

- Prendre en charge le suivi de la relation client pour notre suite logicielle.
- Prendre en charge le Service Après-Vente sur les commandes de pneumatiques (suivi tracking, organisation de retour...)
- Prendre en charge le suivi et la gestion des commandes.
- Maintenir une relation régulière avec les clients via les différents canaux (téléphone, mails, Tchat, sms, visio).

Activité Onboarding ponctuellement

- Guider les nouveaux clients dans la prise en main du produit en fonction des guidelines de la Customer Success.
- Participer aux campagnes d'appels sortants déploiement, lancement, formation.

Activité Boost ponctuellement

- Booster l'utilisation de nos solutions via des campagnes d'appels sortants, mails, sms.
- Participer aux formations, tutoriels, webinaires ou démonstrations.

Activité Feedbacks ponctuellement

- Participer aux campagnes de survey VoiceOfCustomer via les différents canaux, téléphone / mails / sms.

PROFIL

Avec une formation Bac +2/3, vous aimez travailler en équipe et contribuer activement à la satisfaction client.

Volontaire et réactif(ve), vous aimez quand ça bouge et vous appréciez évoluer dans un environnement orienté solutions.

Vous êtes à l'aise pour échanger via différents canaux : téléphone, mail, tchat, visio.

Vous gardez votre sang-froid et votre sens du service, même sous pression.

Vous maîtrisez le Pack Office, vous apportez un vrai soin à la rédaction comme à l'orthographe.

Si l'univers automobile vous parle, c'est encore mieux !

Une expérience en call center et l'anglais sont les bienvenus !

CONDITIONS DE TRAVAIL ET AVANTAGES

Le poste proposé vous permet de vous projeter dans la durée en alliant vie personnelle et professionnelle :

- Horaires collectifs et aménagement des horaires
- Parcours d'intégration et formations adaptées aux besoins des collaborateurs
- Tutorat assuré par un Wyz' Pair
- Accord d'intéressement
- Mutuelle prise en charge à 80%
- Association sportive gérée par les salariés
- Salle de sport et de détente

POUR POSTULER

Réactivité et adaptation se mélangent pour vous faire vivre une expérience candidat agréable et transparente. Après un premier échange téléphonique, vous rencontrerez notre RH et votre manager au cours d'un premier entretien. Si nous nous projetons mutuellement ensemble, un second entretien avec notre DRH et votre N+2 vous sera proposé. Quelle qu'en soit l'issue, nous prenons le temps de vous faire un retour.

Pour postuler, envoyez un email à notre équipe RH : recrutement@wyzgroup.com