

OFFRE D'EMPLOI

Responsable Service expérience client h/f

ET SI VOUS VENIEZ REJOINDRE L'AVENTURE WIKICAMPERS ? _____



Rejoindre la WikiTeam c'est :

- proposer des voyages et de l'évasion, faire rêver nos clients
- participer à un esprit d'équipe, une cohésion de groupe hors du commun
- prendre du plaisir au quotidien en relevant des défis innovants
- et rendre un travail de qualité, dans chaque mission effectuée

Et si la curiosité fait partie de votre ADN, découvrez notre site et nos réseaux sociaux et faites-vous votre propre idée de notre univers... (nous, on est certains que vous allez A-D-O-R-E-R !)

AU QUOTIDIEN, ÇA DONNE QUOI ? _____



Vous avez toujours rêvé de mélanger votre passion pour les voyages nomades avec une carrière épanouissante dans l'expérience client ? Alors cette offre d'emploi va vous intéresser !

Notre équipage service client s'est refait une beauté : réorganisation totale de nos activités pour gagner en efficacité de travail et en cohérence !

Notre équipe a maintenant besoin d'un(e) Capitaine qui a soif d'aventure et d'innovation et qui est prêt(e) à mettre le cap sur la satisfaction client.

En tant que Capitaine de l'Expérience client, vous accompagnerez une équipe (d'explorateurs aguerris et bienveillants) pour garantir à notre communauté une expérience de qualité.



Devenir Responsable du service expérience client, c'est...

- Élaborer et déployer la stratégie de l'expérience client pour toutes les activités et services de Wikicampers
- Accompagner et former son équipe pour la faire évoluer
- Participer à l'élaboration et au suivi des stratégies de commercialisation
- Utiliser des outils analytiques pour suivre et comprendre le comportement client
- Suivre les indicateurs clés de satisfaction client et mettre en place des actions correctives
- Concevoir des processus scalables pour soutenir le développement international
- Collaborer avec les services marketing et IT
- Participer à l'élaboration et gérer le budget pour le service
- Effectuer une veille sur les outils et techniques innovantes pour suivre les tendances du marché

Les 2 premières semaines, vous bénéficierez d'une formation à nos méthodes et process. Vous aurez aussi l'occasion de découvrir la WikiTeam et le fonctionnement de chaque service.

Ce qui fait la différence quand on rejoint la WikiTeam :

- Nous travaillons dans la bonne humeur :) Au sein de l'équipe, vous trouverez des adeptes du sport, des écolos, de la gourmandise et surtout... des jeux !!
- Travailler avec la WikiTeam, c'est la garantie d'un quotidien stimulant basé sur la collaboration, l'écoute et l'échange.
- Nous avons des bureaux très agréables, à Bidart, et 2 belles terrasses pour profiter des rayons du soleil aux beaux jours.
- Chez Wiki, le travail de chacun(e) fait la différence : vous avez la possibilité d'avoir un impact significatif sur le développement de l'entreprise, quel que soit votre statut.
- Et pour terminer, des valeurs fortes de Partage, Confiance, Disponibilité et Progrès qui se traduisent dans notre quotidien de travail.

OFFRE D'EMPLOI

Responsable Service expérience client h/f



DANS VOS BAGAGES



Vous avez une expérience d'au moins 3 ans sur un poste similaire, en tant que responsable d'une équipe service client, dans le domaine de la vente par téléphone auprès de particuliers.

Vous avez un attrait pour les véhicules nomades... et, plus simplement, vous avez déjà voyagé avec ce type de véhicules.

Vos atouts pour réussir :

- Vous avez une expérience réussie en management
- Vous maîtrisez les techniques de gestion de la relation client
- Vous connaissez les logiciels CRM et maîtrisez notamment Zendesk
- Vous avez un esprit d'analyse et de synthèse
- Votre expression orale et écrite (en français) est de qualité
- Vous maîtrisez la langue anglaise (obligatoire) et pratiquez idéalement une seconde langue étrangère (espagnol, allemand ou autre)

COMMENT DÉPOSER VOTRE CANDIDATURE ?



Le dépôt de votre candidature est rapide : déposez votre CV en scannant le QR code ci-dessous ou en suivant ce lien : <https://wikicmprs.com/candidature> et surtout : expliquez-nous les 5 raisons qui vous motivent à nous rejoindre, ces informations feront la différence au moment de la sélection des candidatures ;-)



Notre process de recrutement s'articule en 3 étapes :

- Une sélection sur dossier de candidature (nous contactons les candidat(e)s s'il nous manque des informations à cette étape)
- Un entretien téléphonique, pour valider des points clés du parcours et pour présenter le poste
- Et pour les finalistes, un entretien dans nos locaux à Bidart



LE POSTE EN UN COUP D'OEIL

Poste : Responsable Service expérience client h/f
Lieu : Bidart (64)
Contrat : CDI, à temps complet (32h par semaine, réparties sur 4 jours !)
Période : prise de poste en début d'année 2024
Votre futur Package :
- Rémunération de 2850€ brut/mois
- Tickets restaurant
- Prime d'intéressement
- Une bonne mutuelle 100% prise en charge par l'entreprise