

Chef de Projet Relation Client – Customer Care Manager

- Paris 17ème
- Bac + 4/5, École de Commerce, université
- Expérience : > 1 an – Jeune diplômé
- Poste en CDI

Qui sommes-nous ?

Ismo est une fintech française. Ismo démocratise l'accès à l'investissement sur les marchés financiers, en Bourse : elle s'adresse au grand public et propose une nouvelle solution d'investissement : simple, accessible, flexible, sans apport minimum nécessaire.

Ismo permet à tous de pouvoir investir dès 5€ dans des actions et des obligations, et donne ainsi la possibilité d'accéder à un investissement plus performant. Ismo privilégie l'Investissement Socialement Responsable. Il s'agit d'une offre 100% mobile, disponible sur Apple store et Play Store.

Vous aimez les challenges ? Vous aimez vous dépasser et vous souhaitez participer au développement d'une nouvelle solution digitale innovante ? Rejoignez-nous, ce poste est fait pour vous !

À propos du poste

Environnement

En tant que Chef de projet Relation client, vous serez membre de l'équipe marketing et rattaché au CMO. Afin de remplir votre mission, vous aurez une vue transverse de l'ensemble des problématiques concernant les clients. Autonome, vous travaillerez avec les différentes équipes : marketing, gestion, développement, direction.

Missions du poste

Vous êtes responsable de la relation avec nos clients et avec nos prospects. La satisfaction client et l'attention portée à chacun est votre moteur. Vous gérez et utilisez les différents outils pour gérer la relation client sur les différents points de contacts : outils de relation client (messaging, chatbot Zendesk), backoffice interne, FAQ.

- Gestion quotidienne des messages clients et prospects : messaging, chatbot
- Mise à jour et optimisation des outils et des contenus : messages, macros, FAQ
- Production de supports de reportings hebdomadaires et mensuels.

Au-delà de la gestion quotidienne du service client, vous travaillerez en étroite collaboration avec les membres du service marketing sur des sujets transverses :

- Partager les remontées des clients et des sujets relevés
- Participer à l'optimisation des contenus sur les différents points de contact (appli, site, réseaux sociaux)
- Améliorer le service en général
- Participer à l'ouverture de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux pays en Europe.

Profil recherché

- Vous justifiez d'au moins 1 an d'expérience sur un poste similaire.
- Vous connaissez les outils de gestion de la relation client.
- Vous aimez travailler en équipe.
- Vous êtes organisé, rigoureux, et savez faire preuve d'une grande patience.
- Vous avez d'excellentes qualités rédactionnelles, à la fois en français et en anglais.
- Vous parlez anglais couramment.

Pourquoi nous rejoindre !

Au sein d'une structure à taille humaine, vous aurez la possibilité de participer au développement de l'offre et de l'entreprise. Vous saurez relever les challenges liés à un nombre de clients très rapidement importants, et à l'ouverture de nouveaux pays en Europe.

Le déroulé du recrutement.

Un premier rendez-vous téléphonique avec votre futur manager, suivi de la réalisation d'un cas. Et deux entretiens dans nos locaux. Nous prendrons notre décision très rapidement.