



Offre d'emploi - CDI - Lille (59)

Téléconseiller (H/F)

Start-up créée en 2016 et basée à Lille, Yper est une plateforme spécialisée dans la mise en relation entre particuliers, permettant à des shoppers (livreurs occasionnels) d'optimiser leurs trajets en rendant service à des demandeurs (particuliers ou professionnels).

Dans le cadre d'un déploiement national et d'une forte croissance, nous recherchons un téléconseiller (H/F) Relation Utilisateurs.

En étroite collaboration avec le Chargé de Relation Utilisateurs, vous serez amené(e) à participer au développement de la politique globale du Pôle Relation Utilisateurs, en contribuant à l'optimisation de la qualité du service rendu.

Votre mission

Au sein du Pôle Relations Utilisateurs, vous êtes chargé(e) :

- de gérer la relation téléphonique provenant des différents publics (clients, partenaires, shoppers, prospects etc.)
- d'apporter une réponse immédiate, claire et synthétique aux demandes de renseignement,
- d'actualiser les dossiers d'inscriptions en fonction des éléments transmis
- de traiter les demandes par courriers électroniques et/ou messagerie instantanée
- de gérer une base de données dédiée,
- d'assurer le suivi des demandes de nos clients,
- de participer aux activités complémentaires : réalisation d'enquêtes de satisfaction, opérations de fidélisation, mise à jour de données dans le système d'information.

Votre profil

Vos compétences

- Aisance téléphonique, bonne élocution
- Sens de l'accueil et du service
- Capacité de réaction/réactivité
- Aisance avec les outils informatiques.
- Bon relationnel/sens de la diplomatie et amabilité
- Force de persuasion
- Assertivité
- Capacité rédactionnelle.

Vos qualités :

- Souriant (e)
- Sens de l'écoute et de l'empathie
- Consciencieux (se) et rigoureux (se)
- Autonome

Votre atout :

Une expérience dans la relation client ou l'accueil téléphonique, un intérêt pour les nouvelles technologies, les applications mobiles et les réseaux sociaux sont fortement appréciés.

Conditions du poste

Formation assurée en interne
Poste à pourvoir dès que possible

Type d'emploi : CDI Temps plein
Formation exigée : Bac +2 (minimum)

POUR POSTULER, envoyez-nous votre CV et votre lettre de motivation : recrutement@yper.fr