hype

la seule app zéro émission

#jeBASCULE

GESTIONNAIRE SERVICE CLIENTS SHIFT DE SOIR (H/F)

Pôle Business Développement et Corporate Affairs
Contrat : CDI - Localisation : Paris 75010 - Début : dès que possible

Qui sommes-nous ?

Introduction du site web dans l'entête.

Introduction

Le/la gestionnaire service client est chargée de la relation client avec nos grands comptes. Cela comprend la prise en charge des réservations et leur suivi, la réponse aux demandes d'informations et le traitement des réclamations, tout en veillant à garantir la satisfaction client.

Il/elle jouera également un rôle clé auprès de nos chauffeurs pour coordonner le suivi client et garantir que chaque course soit effectuée en accord avec notre charte qualité.

À propos de l'équipe Service Client :

Notre Service Client est opérationnel 24/7 et composé de trois équipes :

- Jour (8h - 16h30)
- Soir (16h - 00h30)
- Nuit (00h - 8h30)

Le poste est à pourvoir sur le shift du **soir**.

L'équipe du soir suit un rythme hybride (présentiel et télétravail).

Le contrat est établi sur 37 heures hebdomadaires, avec deux jours de repos consécutifs en semaine.

Vos missions :

- Gérer les appels entrants et sortants ainsi que les emails des clients
- Effectuer les réservations de taxis en tenant compte des besoins spécifiques de chaque client
- Suivre les courses en temps réel et s'assurer de leur bon déroulement
- Fournir des informations précises sur les tarifs, les itinéraires et les délais de transport
- Traiter les réclamations clients, par téléphone ou par email
- Coordonner les chauffeurs afin de garantir un service ponctuel et de qualité
- Assister les chauffeurs dans le bon déroulement de leurs courses
- Collaborer avec les équipes internes pour optimiser les processus et améliorer la satisfaction client

La liste est non exhaustive et comporte bien d'autres opportunités à découvrir progressivement une fois en poste.

Profil recherché

Nous recherchons un profil animé d'un esprit agile, capable de s'adapter à un environnement en constante évolution et qui souhaite s'engager pleinement dans le projet global de l'entreprise.

Nous recherchons un(e) candidat(e) diplômé(e) d'un BAC+2 ou équivalent. À l'aise avec les outils digitaux, vous possédez également de très bonnes compétences rédactionnelles.

Vous faites preuve d'autonomie et de rigueur. Votre sens de l'écoute et votre excellent relationnel vous permettent d'assurer une communication de qualité avec les clients et de collaborer facilement en équipe.

Vous êtes capable de gérer les priorités et de vous adapter face aux imprévus.

La connaissance d'outils relatifs au service client (CRM, ticketing…) et la maîtrise de l'anglais sont un plus.

Modalités

Salaire : à partir de 27 000€ bruts annuels (selon expérience et qualifications)

- 100 % prise en charge abonnement transport (Navigo/Vélib)
- 100 % prise en charge mutuelle collaborateur et ses ayants droit
- RTT
- Participation & intéressement selon les cycles de l'entreprise

Processus de recrutement

📞 Entretien téléphonique RH

📝 Entretien avec les responsables du Service Client