

Customer success specialist (H/F)

75018 PARIS [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 Contrat de travail temporaire

 Dès que possible

 Durée : 6 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

Aujourd'hui, 5e acteur sur le marché du travail et de l'emploi en France, Actual group est un groupe français, à la vision résolument humaniste, qui milite chaque jour pour faciliter le droit au travail pour tous. Organisé autour de 4 métiers : Intérim, recrutement, accompagnement et formation.

Le poste

Au sein d'un site e-commerce, vous intégrez une équipe chargée de la gestion des demandes clients complexes (service après-vente) ainsi que de sujets spécifiques tels que PayPal, la fraude, Klarna, les avis, les réseaux sociaux Dans la gestion de ces demandes clients , vous apportez un soutien aux autres agents et la formation des nouveaux membres de l'équipe. À ce titre, vous ne gérez pas activement les appels entrants ou les chats.

Vos missions:

- Gérer les demandes clients complexes escaladées par d'autres agents.
- Répartir et gérer les dossiers PayPal et Klarna.
- Prendre des initiatives sur les problèmes quotidiens et contribuer à l'amélioration des processus.
- Gérer les escalades.
- Fournir un soutien téléphonique occasionnel lors des périodes de forte activité afin de garantir l'atteinte des KPI.
- Soutenir et assister les autres agents dans leurs questions

Nous vous proposons :

- Contrat : 3 à 6 mois
- Rémunération : 28000 à 30000€ + 20% intérim
- Avantages : Mutuelle, tickets restaurant
- Télétravail: 2 jours/semaine
- Durée Hebdomadaire: Lundi au vendredi 8H-17H/ 9H18H
- Poste basé à Paris 18

Le profil recherché

- Une expérience significative et réussie sur un poste similaire
- Capacité à atteindre les objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés par la direction.
- Excellentes compétences relationnelles.
- Fortes capacités d'écoute, de communication et de compréhension.
- Assertivité et capacité à gérer les émotions des clients.
- Fortes compétences en gestion du temps et en organisation.
- Esprit orienté vers la recherche de solutions pour le client.
- Capacité à s'adapter à diverses situations et à différents types de clients, y compris les cas sensibles.
- Agilité avec les outils informatiques, des processus et de l'expertise du service.