



UBI
SOLUTIONS

Customer Care Representative H/F

Lieu de Travail : Gennevilliers (92230)
Type de Contrat : CDI
Département : Service Clients

WWW.UBISOLUTIONS.NET

A propos d'Ubi Solutions

Ubi Solutions est convaincu que la compétitivité des entreprises ne dépend pas que des coûts des matières premières et des ressources humaines. La technologie est un accélérateur de croissance et Ubi Solutions permet aux entreprises de se l'approprier. Grâce à notre expertise en traçabilité, nous transformons toutes les opérations d'une entreprise en données afin de pouvoir les optimiser.

Chez Ubi Solutions, nous sommes à la pointe de l'innovation technologique, transformant la manière dont les entreprises gèrent et optimisent leurs opérations grâce à des solutions de traçabilité avancées. En rejoignant notre équipe, vous ferez partie d'une aventure passionnante où chaque jour offre de nouvelles opportunités de créativité et de croissance.

Nos technologies incluant RFID, BLE, tracker GPS, et solutions SaaS, ne sont pas seulement des outils, elles sont le futur des solutions logistiques et de gestion des actifs. Le marché de traçabilité est un marché en pleine expansion, pour lequel nous avons de grandes ambitions. Nous travaillons avec de nombreux acteurs européens leaders de leur secteur.

Vous travaillerez avec une équipe dynamique et diverse, dans un environnement où vos idées seront valorisées et votre développement professionnel sera une priorité. Si vous êtes passionné(e) par l'innovation et souhaitez contribuer à des projets qui ont un impact réel, rejoignez-nous !



Pourquoi avons-nous besoin de vous ?

Nous cherchons notre première recrue 100% dédiée au support client. Face à notre croissance, nous devons créer une équipe dédiée dont vous serez le.la premier.e représentant.e.

En tant que **Customer Care Representative**, vous serez le point de contact principal pour nos clients, répondant à leurs demandes et assurant leur satisfaction. Vous aurez à charge de comprendre et filtrer les besoins entrants des clients et organiser la réponse appropriée en interne en contact avec les chefs de projets et les développeurs. Le tout en maintenant une communication continue avec les clients pour augmenter leur satisfaction.

Vous aurez également un rôle clef dans la gestion des connaissances de l'entreprise en référençant les problèmes récurrents des clients et en constituant une base de connaissance sur les projets déployés. En effet, il s'agira de vous approprier les connaissances des chefs de projet afin de les exploiter face au client, mais aussi en faire une base exploitable par d'autres salariés de l'entreprise.



Vos missions

• Support Client :

- Répondre aux demandes des clients par téléphone, email, chat et autres canaux de communication.
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes clients de manière efficace et professionnelle.

• Gestion des Connaissances :

- Documenter les interactions et solutions client dans notre base de connaissances.
- Faciliter le transfert de connaissances des chefs de projet aux équipes opérationnelles.
- Mettre à jour et améliorer continuellement les FAQ et autres documents de support.

- **Gestion de Projet :**

- Comprendre, filtrer et prioriser les besoins entrants des clients.
- Coordonner avec les équipes internes (technique, chef de projet) pour organiser la réponse aux besoins clients.
- Assurer la communication continue avec les clients pour les informer de la progression de leurs demandes.

- **Relation Client :**

- Maintenir une relation positive avec les clients et assurer une expérience client satisfaisante et fidélisante.
- Suivre la satisfaction des clients et recueillir leurs feedbacks pour améliorer nos services.

Votre profil

Nous cherchons un profil motivé avec un esprit intra-preneur ainsi que l'envie d'apprendre et de progresser ! Vous serez le premier de votre équipe mais vous serez épaulé par le management et les chefs de projet qui ont géré le support jusqu'à présent. Cependant, vous devrez faire évoluer votre rôle pour gagner le plus possible en autonomie afin de décharger les autres équipes.



Vous avez :

- Une excellente communication orale et écrite en français.
- Bonne maîtrise orale et écrite de l'anglais.
- Une capacité à comprendre et à expliquer des concepts techniques à des non-experts.
- Une aptitude à résoudre les problèmes de manière calme et professionnelle face au client.
- Un sens de l'organisation et de la gestion des priorités pour traiter efficacement les demandes des clients.
- Un savoir-faire pour documenter et organiser les connaissances de manière structurée.

Vous êtes :

- Avant tout autonome, et capable de gérer seul.e un projet de A à Z.
- Curieux.se, et capable de trouver des informations et des solutions par vous-même.
- Doué.e pour travailler avec les autres et apprendre à leur contact .
- A l'aise avec des outils de gestion comme Hubspot, Zendesk, ou similaires et avec la suite bureautique de Google.

Ce job est fait pour vous si vous recherchez

- Un job où l'équipe vous laissera de l'autonomie et des responsabilités pour vous permettre de mettre à profit vos connaissances et de développer vos compétences.
- Un cadre de travail qui promeut le respect et la confiance pour vous permettre de vous former et de vous enrichir à la fois professionnellement et personnellement.
- Un esprit "start-up" avec de très beaux challenges de structuration et une très belle ambition de croissance.

Autres infos

Expérience :

- Minimum de 2 années d'expérience en support client ou un rôle similaire.
- Une expérience en gestion de projet, documentation et knowledge management est un plus.

Formation : Diplôme en gestion, communication, informatique, ou tout autre domaine pertinent.

Localisation : Gennevilliers

Déroulement des entretiens

- Pré-qualification téléphonique avec Benjamin, notre directeur de la transformation.
- Un 2nd entretien avec Benjamin qui s'accompagne d'une étude de cas.
- Un dernier entretien avec un directeur et rencontre avec les équipes.

Contact

Benjamin PERI - CEO chez Pyxo (filiale de Ubi Solutions)

Email : benjamin@pyxo.fr

PS : Nous croyons fermement que la diversité est une source de richesse et de créativité. Si vous êtes passionné mais que vous ne remplissez pas toutes les compétences mentionnées, nous vous invitons tout de même à postuler. Votre engagement, votre potentiel et votre envie de progresser comptent tout autant que votre parcours et vos qualifications actuelles.



Contactez

Benjamin PERI
CEO chez Pyxo
benjamin@pyxo.fr

WWW.UBISOLUTIONS.NET