

[Stage – H/F – Lyon] Chef de projet relation clients numériques

Qui sommes-nous ?

Passionnés par le web et l'éducation, nous sommes trois (prof, entrepreneur et geek) à avoir créé la maison d'édition Lelivrescolaire.fr en 2009. Notre envie : mettre un coup de neuf dans le monde de l'édition scolaire et permettre aux élèves de mieux apprendre en réconciliant le papier et le numérique. Aujourd'hui, nous sommes une dreamteam de 40 passionnés réunis autour d'un projet en forte croissance, et accompagnés par tout un écosystème : investisseurs, BPI France, Ministère de l'Education Nationale, etc.

Mathématiques, Histoire, Géographie, Français, Philosophie, SVT, Physique-Chimie, Anglais, Espagnol, etc. : nous créons des manuels scolaires et autres formes de contenus pédagogiques dans toutes les matières ! Tous ces contenus sont conçus de façon collaborative « en mode Wikipedia » par une communauté de 3000 professeurs de toute la France ! Nous sommes les seuls à procéder ainsi, ce qui apporte une vraie originalité et une grande qualité à nos contenus.

Notre autre grande particularité est de publier nos contenus à la fois sous forme de livres et d'en donner gratuitement l'accès en numérique (web, tablette, smartphone, etc.) En 8 ans, avec 30% des collèges qui utilisent nos manuels, nous sommes devenus un acteur de référence dans le paysage de l'édition scolaire aux côtés de maisons comme Nathan, Hatier ou encore Hachette. Notre objectif est de réinventer ce métier en intégrant les expertises du print, du contenu et de la technologie.

Sur Internet (www.lelivrescolaire.fr et www.afterclasse.fr), les élèves peuvent faire leurs exercices en ligne, et les professeurs corriger les copies. Ils peuvent également créer des contenus pédagogiques et les partager. 1.000.000 professeurs et élèves se servent des supports print et numérique du Livrescolaire.fr chaque jour.

Nos valeurs : l'exigence du travail bien fait, l'esprit d'entreprendre et le goût des responsabilités, l'engagement et la passion, et enfin la simplicité. On bosse beaucoup, mais on s'éclate tous les jours ! Projets passionnants, résultats concrets, équipes compétentes, impliquées et sympa, weekends d'équipe, afterworks, lasergames, rafting, escape game : la totale !

Découvrez-en plus sur Lelivrescolaire.fr, nos valeurs, nos projets, en cliquant sur <http://recrutement.lelivrescolaire.fr/> !

Vos missions si vous les acceptez !

Face à la forte croissance de ses équipes et de son activité, l'entreprise est en train de structurer son pôle « Customer Success » dont la mission essentielle est d'apporter satisfaction à nos clients.

Au sein de l'équipe « Customer Success », vos missions seront variées :

- déploiement des solutions auprès des clients ;
- accompagnement et formation des clients ;
- contacts téléphoniques et déplacements auprès des clients ;

- interface en interne avec l'équipe commerciale et avec l'équipe R&D ;
- participation aux revues de produit internes dans l'optique d'améliorer les produits (nouvelles fonctionnalités, améliorations et bugs) en étant la voix du client ;

Vous serez sur la ligne de front de l'entreprise, au contact direct des clients.

Vos principaux indicateurs de succès seront la satisfaction des clients, et le taux de rétention (qui mesure la reconduction d'un abonnement d'une année sur l'autre).

Votre mission vous amènera à devenir un véritable expert des produits développés en interne et vous apporterez une réelle contribution à l'équipe R&D dans l'amélioration continue des produits.

Enfin, votre contact direct et quotidien avec les clients vous permettra également d'apporter une contribution importante au travail de l'équipe commerciale. Qui dit « satisfaction client » dit aussi « upsell » !

Votre carte d'identité

Vous avez des qualités professionnelles et humaines qui font de vous la personne parfaite pour ce poste :

- goût authentique pour le contact humain et le relationnel ; vous aimez décrocher votre téléphone, rencontrer de nouvelles personnes et apprendre à les connaître ;
- connaissance et intérêt pour la technologie, vous n'êtes pas développeur mais vous avez une bonne culture générale technologique et vous intéressez à tout ça ;
- sens du client ; respect infini du client de ses besoins et de ses caprices :) ;
- confiance en soi, aptitude à convaincre et à emporter la sympathie de vos interlocuteurs ;
- goût des responsabilités et bonne gestion du stress et de situations exigeantes ;
- passion dans le travail ;
- rigueur dans le travail, goût du détail et des choses bien faites ;
- grosse capacité de travail ;

En termes de parcours et de compétences :

- Bac +3 à Bac +5 (école d'ingénieur, de web, de commerce ou faculté)
- Excellente maîtrise des outils de bureautique classiques (suite Office) ;
- Excellente culture générale et numérique.

Modalités

- Démarrage : dès que possible.
- Lieu : Lyon « intramuros », quartier Vaise, métro à 5mn, bureau flambant neuf avec PingPong, Fifa, et tout ce qui va avec !
- Durée : stage de minimum 3 mois, pré-embauche possible
- Rémunération : 800€ bruts mensuels + tickets restaurant + frais de transports.
- #StartupSpirit en prime : open café, thé, fruits, ping-pong, FIFA, jeux de société, etc. !

N'hésitez pas, rejoignez-nous en envoyant CV et lettre de motivation à jobs@lelivrescolaire.fr !