

User Support Manager

Chez Drive or phone, le succès de notre service repose sur l'adhésion des utilisateurs. C'est pourquoi nous créons le "pôle User" qui sera dédié à tout mettre en œuvre afin que nos utilisateurs tirent le plus grand bénéfice de Drive or Phone.

Dans ce but nous sommes à la recherche d'un Customer Success Manager. Il s'agit sûrement du métier le plus important chez Drive or phone puisque toute notre croissance en dépend.

C'est un métier à la croisée du Marketing, du Commercial, du Support et de la Tech :

- Il doit interagir avec ceux en charge du Produit pour faire remonter les différentes remarques ou idées autour de la conception du service et ses fonctionnalités.
- Idem avec l'équipe technique : les contacts sont réguliers pour assurer un support rapide et pertinent pour les utilisateurs.
- Avec l'équipe Sales, le travail est quotidien ! Il s'agit en effet d'assurer la transition d'information concernant nos utilisateurs dû à leur importance dans la satisfaction de nos clients.

En résumé, c'est un métier adapté aux amateurs de défis, qui veulent avoir une action stratégique.

Ta mission de Customer Success Manager ?

- Etre à l'écoute des utilisateurs et répondre à toutes leurs sollicitations (téléphone, email, chat ...) de façon réactive.
- Faire des calls pour comprendre les besoins des utilisateurs et rester proactif.
- Etre garant de la réussite des nouveaux déploiements en présentant le service aux nouveaux utilisateurs et en effectuant un suivi quotidien.
- Remonter les retours utilisateurs, et les toutes suggestions d'améliorations auprès de l'équipe des développeurs.
- Connaître sur le bout des doigts le fonctionnement de Drive or Phone, tester constamment le service et reproduire les bugs évoqués par les utilisateurs.
- Etre force de proposition et proactif dans l'amélioration et le développement de Drive or Phone.
- Création des "metrics" et des outils de déploiement et de suivi des utilisateurs de Drive or Phone.
- Participer activement à la structuration du service support d'une solution dont le nombre d'utilisateurs va croître de 500 à plus de 25 000 en 18 mois en France et sur les marchés étrangers (USA, UK...).

Profil recherché

- Bonne humeur perpétuelle.
- Aisance à l'oral, rigueur, autonomie.
- Excellent sens relationnel: diplomate, expert de la communication et des relations interpersonnelles, tu sais développer des relations avec tes utilisateurs afin de répondre à toutes leurs attentes et anticiper leurs besoins.
- Dynamisme et débrouillardise: tu n'as pas peur de mettre la main à la pâte, d'apprendre et d'être force de proposition !
- Patience, pédagogie.
- Excellent rédactionnel.
- Capacité à travailler en équipe: nous partageons nos difficultés, et nos réussites... toujours dans la bonne humeur !

- Esprit analytique.
- Souci du détail (le diable s'y trouve parfois !)

C'est un plus d'avoir

- Une expérience précédente dans une entreprise SaaS.
- Un paquet de web culture.