

Offre d'emploi

Customer Success Specialist



A propos d'ENLAPS

Au cœur des Alpes, Enlaps, startup grenobloise créée en 2015, réinvente la capture et l'analyse d'images !

En effet, Enlaps développe et commercialise une solution innovante, unique sur le marché destinée à la création et au partage de contenus (vidéos time lapse, photos ...) pour les professionnels et les particuliers.

Cette solution permet de capturer de manière immersive et unique sur le marché : un magnifique coucher de soleil aux Maldives, la construction d'un ouvrage d'art à Paris, le making of du Festival de Street Art de Grenoble, l'écoulement d'un glacier en Patagonie, les saisons sur un paysage de montagne... bref, tout événement ou phénomène dont l'évolution n'est pas perceptible à une échelle de temps normale !

Aujourd'hui, Enlaps en chiffres c'est :

- 70% de son CA réalisé à l'international,
- 20000 caméras Tikees connectées dans 90 pays,
- 20 millions d'images traitées tous les mois sur notre application cloud myTikee !

L'équipe d'Enlaps compte actuellement plus de 30 personnes.

Le poste

Le/La Customer Success Specialist est garant(e) de la satisfaction client et est un acteur clé pour le fidéliser. Chargé(e) de répondre aux attentes de la clientèle internationale, il(elle) conseille et guide vers l'achat de produits ou services. Il(Elle) participe au développement du portefeuille clients.

Au sein de l'équipe commerciale, avant ou après la signature des ventes, le(la) CSS garantit la meilleure expérience possible pour nos clients/partenaires et tisse une relation de confiance. Il(elle) reporte au Head of Customer Success de façon hebdomadaire et travaille en étroite collaboration avec le service SAV et le service Logistique.

Le poste

Ses principales missions sont les suivantes :

- Assurer l'administration des ventes
- Répondre aux appels, aux chats, aux emails entrants dans différentes langues
- Orienter les autres contacts entrants vers les personnes concernées de l'entreprise
- Conseiller et orienter le client vers une offre en adéquation avec son besoin
- Apporter les renseignements sur l'utilisation de nos produits et être garant.e du support niveau 1 pour les premières défaillances techniques
- Expédier les commandes prêtes et suivre la livraison chez le client

Profil recherché

- Être titulaire d'un BAC+3 minimum dans le domaine de la vente et relation client
- Dynamique, organisé(e), autonome et proactif(ve)
- Capable de travailler seul.e et en équipe
- Aisance relationnelle, empathie et écoute positive
- Entretenir des relations assertives avec les différents interlocuteurs
- Ouverture d'esprit et impartialité tout en étant factuel
- Très bonne maîtrise de l'anglais ; la connaissance d'autres langues est souhaitable
- Excellentes capacités rédactionnelles et d'élocution en français
- Aisance avec les nouvelles technologies tels que les logiciels embarqués et produit SaaS

Expérience requise

Avoir une expérience professionnelle d'au moins 2 ans sur le même type de poste

Modalités

- **Type de contrat :** CDI
- **Localisation :** Montbonnot-Saint-Martin + 1 jour de télétravail possible
- **Rémunération :** entre de 28-32K€ brut annuel
- **Date de prise de poste souhaitée :** Dès que possible
- **Avantages :** Tickets restaurant / Mutuelle avantageuse / Participation 50% transports en commun / Forfait Mobilités Durables

Postuler

Merci d'envoyer votre CV et lettre de motivation à jobs@enlaps.fr