

Alternance – Chargé(e) de relation client

Notre entreprise en quelques mots

Artesane.com est une **start-up en très forte croissance** (incubée HEC en 2015) qui révolutionne la formation en ligne dans le domaine des arts créatifs et des savoir-faire. Nous sommes la **première école d'arts et de loisirs créatifs en ligne** : nous produisons, éditeurs et distribuons des **masterclasses artistiques en vidéo**, animées par nos artisans professeurs et tournées par des professionnels. Notre gamme de cours en ligne variée offre aux débutants comme aux créateurs plus avancés la possibilité d'**apprendre ou de se perfectionner à leur rythme dans de nombreuses disciplines : couture, broderie, tricot, dessin, peinture, photographie...**

Nous proposons une offre de produits variée (cours vidéo exclusivement en ligne, produits physiques alliant cours vidéo et fournitures, magazine, formation professionnelle...) donnant lieu à une gestion parfois complexe de la vie de l'entreprise. Nous sommes confrontés à d'**importants enjeux de relation clientèle**.

Les missions

Les missions seront les suivantes :

1/ Gestion de la relation client par mail

- Assurer un service client bienveillant et efficace : être à l'écoute, proposer des solutions et assister le client dans les différentes étapes du parcours d'achat des classes Artesane.
- Orienter les élèves dans le catalogue de produits Artesane.
- Faire remonter les questions techniques sur les cours aux bons interlocuteurs dans l'entreprise.
- Faire le lien entre les élèves et le reste de l'équipe : faire remonter les suggestions, bugs, demandes récurrentes, en vue de nourrir la réflexion autour des produits et de la refonte du site internet.

2/ Community management

- Animation des réseaux sociaux (Facebook, IG, Youtube) : répondre aux commentaires des clients.
- Assurer le service client sur les réseaux sociaux et orienter les clients en cas de besoin, via les messages privés.
- Animer les groupes Facebook Artesane pour consolider la communauté, en lien avec la Responsable de la Communication.

3/ Gestion des avis sur le site internet

- Une fois par semaine, valider les avis sur le site internet.

4/ Amélioration des processus liés à la relation client

- Proposer des améliorations pour faciliter la transmission d'informations entre les clients, le chargé de clientèle et le reste de l'équipe Artesane.

- Chercher des améliorations pour que l'expérience client soit facilitée : qu'ils trouvent la réponse facilement à leurs questions les plus simples, pour pouvoir se concentrer sur les questions plus complexes.

Nos attentes

- **Rigueur et organisation** sont indispensables pour mener à bien les missions proposées.
- **Bonne posture client, bon relationnel** afin d'assurer la qualité de la relation client.
- **Bonne capacité d'apprentissage et autonomie**, mais aussi **curiosité** et **ne pas hésiter à poser des questions**, pour progresser et avancer rapidement dans vos missions

Informations pratiques

- Lieu de travail : 23 Avenue Jean Moulin, 75014 Paris.
- Pour candidater, merci d'envoyer votre CV et votre lettre de motivation à : maeva@artesane.com