



Stage - Customer Happiness Officer (H/F – Paris)

WECANDOO

Wecandoo est une startup sociale qui s'engage pour les femmes et les hommes qui font l'Artisanat d'aujourd'hui. Notre ambition est de mettre en lumière le talent des artisans en invitant le grand public à s'initier à un savoir-faire manuel avec un(e) artisan passionné(e). Nous invitons nos clients à pousser les portes d'un atelier, rencontrer un artisan, pratiquer son savoir-faire et fabriquer un objet à ses côtés. Cerise sur le gâteau, chaque participant repart avec sa création. Nous proposons à ce jour plus de 300 ateliers avec 170 artisans à Paris, Lyon et Bordeaux dans 45 métiers différents (Ebénisterie, maroquinerie, Céramique, Bijouterie, Fleuriste, brasseur, boulanger, boucher...).

En parallèle de notre activité BtoC, nous avons ouvert avec MakeSense, l'Arche – La Maison de l'Artisanat Solidaire – à Bastille. Un tiers-lieu qui accueille des événements pour les entreprises (team-building, séminaires...) et pour les particuliers (conférence, afterwork, expositions, EVJF...). Ce lieu a pour but de mettre en avant les savoir-faire manuels et de créer un pont entre l'Artisanat et l'entrepreneuriat social. Nous sommes une équipe de 10 personnes.

TA MISSION

Un des enjeux stratégiques pour la croissance de Wecandoo est d'offrir une expérience client unique et lisible de la découverte de notre concept à la récolte de feedback post-atelier et à la recommandation. C'est dans cette logique d'un suivi de A à Z que ce poste s'inscrit. En relation constante avec l'un des cofondateurs, tu prendras en charge les missions suivantes.

Suivi opérationnel

- Suivi des ateliers de la semaine
- Optimisation du taux de remplissage en relation directe avec les équipes acquisition et CRM
- Gestion de la disponibilité des ateliers

Support client

- Gestion des demandes entrantes des clients (par email, téléphone ou chat) sur les problèmes rencontrés avec leurs commandes et proposition de solutions rapides et efficaces
- Vente en directe via email, chat ou téléphone
- Mise en place d'indicateurs et de process permettant d'anticiper les demandes et de proposer des solutions proactivement
- Automatisation et optimisation de la gestion des demandes client (bot, FAQ)

CRM

En collaboration avec les équipes CRM, tu travailleras sur :

- L'amélioration de la connaissance client et la segmentation
- La mise en place de projets de fidélisation et de suivi de la satisfaction

TON PROFIL

Tu te sens en phase avec nos valeurs : authenticité, ouverture, partage, confiance et convivialité.

Tu es proactif, autonome et très empathique, tu as envie d'apprendre en continu et ton agilité te permet de t'adapter rapidement. Tu justifies d'une première expérience au contact direct de la clientèle. Tu as un intérêt pour la création et l'Artisanat. Tu souhaites une première expérience significative en start-up pour évoluer ensuite dans l'entrepreneuriat. Tu veux vivre une expérience de stage avec une équipe au top.

Les ++ : Tu vas évoluer dans des cercles liés à l'innovation et à l'entrepreneuriat social. Tu feras partie d'une équipe talentueuse pleine d'ambition et de valeurs humaines. Tu participeras à une belle aventure entrepreneuriale où le café est à volonté et les apéros tous les vendredis soir !

INFOS

Stage basé à l'Arche – La Maison de l'Artisanat Solidaire, Métro Bastille / Ledru Rollin (75012)

Durée : 6 mois à partir de janvier 2019

Rémunération : Selon profil

Candidature : edouard.eyglunent@wecandoo.fr