

# Fiche de poste

## Chargée de relations clients

### Description du poste

Nous recherchons une Chargée de la Relation Client & Animation Communauté pour accompagner nos élèves tout au long de leur parcours et garantir une expérience fluide et agréable. Ton rôle sera de répondre aux demandes des élèves par email et via la communauté pour les guider et leur offrir une expérience fluide et agréable.

### Tes missions

#### Gestion du service client :

- Répondre aux demandes des clientes avec professionnalisme, que ce soit par mail ou via la communauté.
- Assurer un suivi rapide et efficace pour éviter que les problèmes ne s'accumulent.
- Trouver des solutions adaptées aux besoins des clientes pour améliorer leur expérience.

#### Relances et gestion des impayés :

- Contacter les clientes ayant des paiements en retard pour trouver une solution.
- Accompagner les clientes dans la régularisation de leur situation.
- Mettre en place des actions pour limiter les impayés futurs et fluidifier les paiements.

#### Amélioration de l'expérience client:

- Être à l'écoute des clientes et identifier ce qui pourrait améliorer leur parcours.
- Recueillir leurs avis et retours pour optimiser notre accompagnement.
- Veiller à ce que chaque cliente se sente soutenue et accompagnée.

#### Suivi et amélioration de la satisfaction client :

- Contacter les clientes pour s'assurer du bon déroulement de leur formation
- Récolter les avis clients et les analyser pour identifier des axes d'amélioration
- Maintenir une relation de confiance avec notre communauté
- Maintenir une relation de confiance avec notre communauté

#### Animation de réunions thématiques en visio :

- Organiser et animer des réunions en ligne sur des thématiques liées à la formation.
- Préparer des contenus interactifs pour apporter un maximum de valeur aux élèves.
- Encourager la participation et répondre aux questions en direct pour rendre les échanges dynamiques et enrichissants.

# Fiche de poste

## Chargée de relations clients

### Compétences recherchées

- Excellente maîtrise de la langue française (écrit & oral)
- Expérience en service client et gestion des paiements
- À l'aise avec les outils digitaux et la gestion de communautés en ligne
- Aisance téléphonique et capacité à gérer des conversations difficiles avec diplomatie
- Sens de l'écoute, empathie et bonne capacité d'adaptation
- Autonomie, rigueur et esprit d'initiative
- Un intérêt pour l'entrepreneuriat et l'accompagnement des femmes serait un plus

### Ce que nous offrons

#### CDI à temps plein - Rejoins une équipe engagée et bienveillante

- **Rémunération** : à partir de 26 000 € brut/an
- **Horaires** : du lundi au vendredi, en journée
- **Lieu du poste** : en présentiel à La Tour-de-Salvagny (69890)
- **Mutuelle prise en charge à 100 %**
- **Un cadre de travail stimulant**, avec des projets innovants et une ambiance dynamique
- Une entreprise en pleine croissance, où **chaque membre a un impact réel**

---

### Pour nous rejoindre

Envoie-nous ton CV + un message expliquant pourquoi tu es LA personne idéale pour ce poste par mail à [emilie.arcompany@gmail.com](mailto:emilie.arcompany@gmail.com)

On a hâte de te rencontrer !

