

atelier nubio



POSTE DE CHEF DE PROJET EXPÉRIENCE CLIENT

[Atelier Nubio](#) est une DNVB française engagée, pionnière de la beauté de l'intérieur.

Atelier Nubio conçoit, formule, produit et vend des cures de jus de légumes, de bouillons de collagène, des compléments beauté naturels et des cosmétiques sensorielles.

Atelier Nubio vend ses produits en direct au client (direct to consumer), via son site internet (www.ateliernubio.fr) et sa boutique ainsi que par le biais d'un réseau de revendeurs spécialisés dans la beauté clean.

Atelier Nubio recherche sa/son Chef de projet Expérience client.

MISSIONS

Customer Service / relation clients du site de ecommerce [ateliernubio.fr](http://www.ateliernubio.fr)

- Assurer le meilleur accueil et conseil possible aux client par téléphone, email, chat, vidéo

- Accompagner les clients tout au long de leur expérience, à leur demande par le biais de rdv de coaching téléphonique
- Optimiser la conversion en ligne grâce à une assistance téléphonique (appel de bienvenue et des paniers abandonnés, vente assistée par téléphone)
- Valider les commandes de frais et vérifier le bon déroulé de l'expérience
- Assurer le suivi logistique des colis et la résoudre les problèmes d'acheminement (orientée solution)
- Participer à la documentation des réponses clients « type » et des tableaux problèmes > solution.

Mettre à jour et piloter les reportings

- Assurer le reporting hebdomadaire et mensuel (satisfaction, conversion panier abandonnés, # de litiges)
- Répertoire et synthétiser les retours clients chaque semaine (depuis e-mail/questionnaire de satisfaction)
- Assurer le suivi des problèmes remontés (qualité, logistique) dans une optique de toujours s'améliorer

Enquêtes client

- Avec l'équipe digitale, participer à la conception et déroulée des campagnes de phoning, fidélisation, beta tests, crm

Autre

- Participe à la vie agréable de l'équipe
- Upload des factures sur Spendesk
- Ponctuellement, assurer les remplacement de pause au concept store

PROFIL RECHERCHE

- Un a deux ans d'expérience idéalement en conseil, vente ou service client
- Culture et état d'esprit start-up : autonome, enthousiaste et efficace
- Orthographe et expression irréprochable en français et anglais
- Excellente éthique de travail, bien dans sa tête, orientée solution
- Proche des valeurs et de l'engagement de la marque
- Une expérience dans une start-up est un plus

PROCESSUS DE RECRUTEMENT

- Un entretien téléphonique avec la responsable e-commerce
- Un entretien au bureau avec la responsable e-commerce + une des deux co-fondatrices
- Appel de 2 références professionnelles
- Proposition et échanges

35 heures hebdomadaire du lundi au vendredi
27-31 k€ / an selon profil

Candidature : CV + mot de motivation @ linda@ateliernubio.fr