

atelier nubio



CHEF DE PROJET EXPÉRIENCE CLIENT

[Atelier Nubio](#) est une DNVB française positionnée sur la beauté « in & out ». Elle formule et vend des compléments alimentaires, jus, bouillons & cosmétiques pour la peau & les cheveux.

Le modèle de vente est principalement en direct au client (direct B to C) afin d'offrir une excellente expérience au client.

Atelier Nubio vend via son site internet (www.ateliernubio.fr), son concept store/ atelier et via des revendeurs beauté.

Poste à temps complet (35 h) basé dans le quartier de Charonne à Paris 11e.

Mission :

- Assurer le meilleur accueil et conseil possible par téléphone, email, chat, video) & le suivi d'expérience (coaching)
- Assurer le service client B to C et B to B par téléphone/email (conseils, accompagnement, prise de commandes, suivi logistique)
- Optimiser la conversion en ligne grâce à une assistance téléphonique (appel de bienvenue et des paniers abandonnés, vente assistée par téléphone)
- Répertorier et mettre en ligne les retours clients chaque semaine (depuis eemail/questionnaire de satisfaction) et en faire la synthèse.
- Avec l'équipe digitale, participer à la conception et déroulée des campagnes de phoning, fidélisation, beta tests, crm
- Assurer le reporting hebdomadaire et mensuel (satisfaction, conversion panier abandonnés.
- Participer à la documentation des réponses clients « type »
- Ponctuellement, en cas de besoin exceptionnel, assurer les remplacement de pause au concept store

Durée de travail & rémunération

35 heures hebdomadaire du lundi au vendredi

23-28 k€ / an selon profil

Profil recherché :

Un à deux ans d'expérience, idéalement en conseil, vente ou service client Une expérience dans une start-up est un plus

Une formation en coaching, phytothérapie, herboristerie ou cosmétique est un plus

Grand intérêt pour le domaine de la beauté & bien-être

Orthographe et expression irréprochable en français et anglais

Très bon état d'esprit, rigoureuse, autonome

Offre à pourvoir au plus vite (septembre ou octobre 2021)

Envoyez votre CV + mot de motivation à claire@ateliernubio.fr