

Lancé en 2006, **iGraal est un portail de shopping tout-en-un** permettant aux internautes d'acheter moins cher sur Internet. Quatre services gratuits sont proposés : du cashback, des codes promotion,, des coupons à imprimer et une application de cashback en supermarché.

Plusieurs millions de membres et plus de 1650 partenaires (Asos, Sephora, Hotels.com, Groupon, Darty...) bénéficient des services iGraal.

iGraal poursuit son développement et recherche **un(e) Responsable Service Client**.

Rejoindre iGraal, c'est intégrer une entreprise à taille humaine, jeune et dynamique, présente sur les marchés français et allemand.

VOTRE MISSION, SI VOUS L'ACCEPTEZ...

Sous la responsabilité du Manager des Operations FR, vous êtes le responsable de l'équipe Service Client d'iGraal :

Suivi et pilotage de l'activité du support client

- ▶ Suivre l'activité des chargé(e)s de clientèle
- ▶ Optimiser les méthodes de travail
- ▶ Participer à la documentation des process de travail

Relai et suivi des réclamations auprès des plateformes et/ou marchands partenaires

- ▶ Échanger avec les plateformes et/ou les marchands partenaires
- ▶ Suivre les réclamations et assurer les relances

Reporting et analyse

- ▶ Mettre en place un reporting efficace et actionnable permettant de suivre l'activité de l'équipe et de proposer des améliorations
- ▶ Suivre des principaux indicateurs de qualité et d'efficacité du service client

Management d'équipe

- ▶ Inspirer nos 7 chargé(e)s de clientèle
- ▶ Participer à accroître l'expertise de l'équipe
- ▶ Fixer les objectifs de l'équipe en adéquation avec ceux de l'entreprise et s'assurer de leur bonne réalisation

VOUS ÊTES LE CANDIDAT IDÉAL !

De formation supérieure **BAC +5**, type ESC à dimension marketing, vous êtes doté(e) d'une bonne culture web et e-business, d'une fibre marketing et d'une fibre commerciale. Vous parlez anglais couramment.

Vous justifiez d'une **expérience d'au moins 3 ans** au sein d'un service client et d'une **1^{ère} expérience** en tant que responsable d'équipe ou de manager.

Vous êtes à l'aise avec les chiffres, avez une forte capacité d'analyse et un esprit logique développé. Les qualités personnelles que nous attendons : Leadership, autonomie, rigueur, organisation, aisance rédactionnelle. Vous faites également preuve d'une forte capacité de travail, d'adaptation ainsi que d'esprit d'équipe.

A NOTER

- ▶ **Contrat** : CDI
- ▶ **Disponibilité** : immédiate
- ▶ **Lieu de travail** : Paris 9^{ème}
- ▶ **Rémunération** : fixe + variable selon le profil
- ▶ **Avantages** : tickets restaurant, mutuelle, 5 jours de télétravail / mois, horaires souples ...

Pour présenter votre candidature, merci de nous envoyer un email à :
jobs-fr@igraal.com avec la référence [SC]

fr.iGraal.com

