

Offre d'emploi en alternance : Customer Success Manager - Particuliers

Qui sommes-nous ?

Nous sommes une jeune start-up industrielle qui a été classée 1ère au classement Deloitte Fast 50 dans la catégorie GreenTech, avec une croissance commerciale de 860% sur 3 ans !

Nous évangélisons un marché en pleine mutation : celui des panneaux solaires pour bâtiments, grâce à une innovation technologique majeure, un panneau multi-énergies Made in France.

Avec une ambition de devenir un acteur incontournable sur le marché, nous proposons au candidat qui nous rejoindra d'évoluer dans un environnement start-up avec l'agilité que cela permet mais également l'implication et la polyvalence des tâches que cela implique.

[Vidéo de présentation de DualSun](#)

Pourquoi travailler chez DualSun ?

Nous développons notre société autour de 3 piliers forts, qui se déclinent dans nos actions et nos prises de décision : **la Qualité** (de notre produit, de nos formations, de nos conditions de travail), **la Compétitivité** (de nos offres, de notre Business Model), et **la Crédibilité** (de nos études de dimensionnement, dans nos relations clients).

En nous rejoignant, vous intégrez un environnement en évolution continue et une équipe jeune et de grande qualité (moyenne d'âge de 30 ans), l'ambiance est agréable et sportive. Entouré(e) d'entrepreneurs ambitieux et exigeants, vous serez poussé(e) à progresser rapidement et découvrirez des méthodes d'organisation et de management essentielles au succès d'une aventure entrepreneuriale.

Enfin, DualSun n'est pas seulement un projet innovant, il comporte une forte dimension sociétale.

Révolutionner le panneau solaire permet d'avoir un impact important sur la transition énergétique et l'avenir de notre planète !

La mission :

Qualités et compétences requises :

- Être à l'aise avec tout type d'interlocuteur
- Être à l'aise à l'oral (téléphone et physique) et à l'écrit en anglais et en français
- Professionnalisme et rigueur dans les échanges oraux et écrits
- Capacité d'écrire et d'écouter simultanément (prise de notes compte rendu)
- Organiser, rigoureux et fiable : vous êtes la vitrine de l'entreprise auprès des particuliers et de tous types de prospects

- Créativité
- Maîtriser l'ensemble des supports de communications moderne (mail, téléphone, réseaux sociaux, textos...) ainsi qu'une aisance avec les outils web et digitaux (Suite Google & Office, Messagerie instantanée, outils de gestion de projet, CRM...)

Apprentissage du secteur : **Connaître le marché du solaire, DualSun et comprendre les clients finaux**

- Comprendre l'organisation de DualSun et ses produits. Maîtriser les éléments fondamentaux en sachant répondre aux questions : Pourquoi DualSun ? Quelles performances et quel intérêt ? Quelles sont les offres adaptés ?
- Maîtrise de l'environnement digital de DualSun (Zendesk, Trello, Slack, comptes RS),
- Suivre les actualités liées à la filière solaire et connaître ses principaux influenceurs en France (abonnement aux newsletters pertinentes, suivies des comptes RS pertinents)
- Connaissance des clients particuliers : Maîtriser le persona (connaître les témoignages et profils des clients du solaire et des clients Dualsun) et être en contact régulier avec lui.
- Connaissance du réseau d'installateur DualSun et s'appuyant sur l'équipe CSM B2B

1 : Management des flux entrants des particuliers : **Faire de la relation avec DualSun une expérience qualitative pour le client final**

Assister et aider les clients :

- Maîtriser les flux entrants (Réseaux sociaux, mails, téléphone, forum...)
- Répondre aux demandes, problématiques et plaintes des clients particuliers (s'appuyer sur les supports digitaux, l'équipe technique, commercial et marketing)
- Apprendre à rapidement cerner la qualité de l'interlocuteur

Amélioration de la relation client chez DualSun :

- Objectif : faire de la relation avec DualSun une expérience qualitative pour le client final
- Prendre des initiatives pour développer le processus et intégrer de nouveaux outils de relations clientèles afin d'accélérer et de simplifier les échanges (ex d'outils à challenger : FrontApp, Gorgias, YAMM, autres).

2 : Mettre en relation les particuliers avec les installateurs : **En faire une expérience positive pour le client final et l'installateur en fluidifiant le processus au maximum**

- Mettre en relation les utilisateurs B2C de MyDualSun ayant demandé à être mis en contact avec un installateur de panneau solaire, en vérifiant s'il y a un historique
- Gérer les erreurs de mise en relation et les retours des installateurs au sujet des leads reçus
- Surveiller et maîtriser le nombre de prospects envoyés aux installateurs en vérifiant que celui-ci est positif au moment de la mise en relation

Amélioration de la mise en relation particuliers/installateurs :

- Prendre des initiatives pour développer le processus et intégrer des nouveaux outils afin d'accélérer et de simplifier la gestion de la mise en relation des prospects avec les installateurs

3 : Community management : **animer la communauté des réseaux sociaux du DualSun et la faire grandir**

Animation de la communauté DualSun

- Créer des posts pour les différents réseaux sociaux par cible et par réseaux en relation avec l'équipe marketing
- Participation à la stratégie de communication des différents médias sociaux
- Réponses aux commentaires et plaintes sur les différents réseaux

Poste à pourvoir pour la rentrée de septembre 2020 :

Pour postuler, AUCUNE LETTRE DE MOTIVATION NI AUCUN EMAIL.

Répondez simplement aux 5 questions et uploadez votre CV ici :

<https://www.incwo.me/dualsun/forms/159989>