

## Offre d'emploi en alternance : Customer Success Manager - Professionnels

### 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 adaptées ?
- Maîtrise de l'environnement digital de DualSun (Zendesk, Trello, Slack, compte 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 en s'appuyant sur l'équipe DualSun

## 1 : Management des flux entrants des professionnels : **faire de la relation avec DualSun une expérience qualitative, efficace et propice au l'intégration de la gamme DualSun chez le client**

Assister, orienter et qualifier les clients :

- Maîtriser les flux entrants (Réseaux sociaux, mails, téléphone, forum...)
- Répondre aux demandes et besoins des clients installateurs, distributeurs et développeur de projet (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, efficace et propice au l'intégration de la gamme DualSun chez le client
- Prendre des initiatives pour développer le processus et intégrer de nouveaux outils de relations clientèle afin d'accélérer et de simplifier les échanges (ex d'outils à challenger : FrontApp, Gorgias, YAMM, spreadsheet et autres).

## 2 : Assister les installateurs dans leur relation avec les particuliers envoyés par DualSun : **En faire une expérience positive et sans friction avec l'installateur en fluidifiant le processus au maximum**

- Gérer l'intégration et le fonctionnement du réseau d'installateur DualSun dans l'environnement web DualSun pour l'améliorer et le tenir à jour.
- Gérer les retours des installateurs au sujet des prospects reçus
- Surveiller et maîtriser la remontée d'information venant des installateurs concernant les prospects reçus
- Prendre des initiatives pour développer les processus liés à cette activité et intégrer de nouveaux outils afin d'en accélérer et d'en simplifier la gestion

## 3 : Communication : **animer la communauté de professionnels partenaires et futurs partenaires de DualSun et la fidéliser**

Animation de la communauté de partenaires de DualSun

- Créer des posts à destination des pro 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 à destination des professionnels
- Réponses aux commentaires et besoins par des pro sur les différents réseaux
- Définir et mettre en place une communication par Newsletter auprès des professionnels partenaires de DualSun

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>