

Chef(fe) de projets Relation Clients référent(e) loisirs

À propos de notre société

Une société pas comme les autres

En 2010, 3 mecs un peu barrés et motivés bien qu'inexpérimentés, se sont lancés dans l'entrepreneuriat en créant un pure player de mobilier et décoration. 12 ans plus tard, Arc-en-ciel d'intérieur s'est affirmé comme un acteur incontournable dans la vente de produits loisirs (www.misterbabyfoot.com) et de mobilier/décoration design (www.rendezvousdeco.com).

Notre plus grande fierté est de n'avoir presque aucun ennemi :), d'avoir survécu à l'entreprise taylorienne, anarchique et d'évoluer aujourd'hui dans une pratique du « lean ». Le lean c'est une culture de la satisfaction clients. Quoi d'autre ? C'est aussi un design d'organisation au service de l'apprentissage des collaborateurs, dont certains deviennent des associés. Tu veux t'investir à fond dans une boîte qui t'apportera autant que tu lui donneras ?

Soyons sérieux, voilà résumé en bref notre engagement :

- Une culture d'entreprise pour laquelle chacun peut être force de proposition et est associé aux décisions
- Une équipe partageant des valeurs communes fortes : Engagement, Esprit d'équipe, Convivialité, Bienveillance, Responsabilité, Performance, Intrapreneuriat, Proactivité
- Un projet à taille humaine, où l'individu est aussi important que sa mission
- Un accompagnement fort permettant de projeter une trajectoire de progression pour chaque collaborateur

Nous recherchons un(e) **chef(fe) de projet Relation Clients référent(e) sur le loisir**.

Ta mission

En collaboration directe avec les 5 personnes du pôle Relation Clients, tu seras en charge de missions variées :

- Piloter efficacement le service client : apporter des solutions rapides, adaptées et personnalisées à chaque client.
- Mener des projets d'amélioration continue (optimisation du traitement des demandes, analyses des KPI (transport/qualité), questionnaires et enquêtes de satisfaction client, etc.
- Gestion des flux backoffice avec les transporteurs et les fournisseurs français et internationaux.
- Gestion des clients marketplace (nous sommes présent sur une quinzaine de marketplace)

- Animation des dropshippers spécialisés dans le baby-foot ainsi que du partenariat avec l'équipe championne de France Les Coyotes
- Participation à l'animation des Réseaux Sociaux en coopération avec le service marketing
- Réflexion sur la qualité de service, sur ce qu'attendent nos clients
- Partage des reporting client aux différents services (marketing, transport, logistique, produit, développeurs).

Profil recherché

Actuellement à la recherche d'un emploi en CDI, tu as une appétence particulière pour l'univers du e-commerce et de l'intrapreneuriat.

Tu as un intérêt particulier pour le loisir (baby-foot, billard, etc) et la déco.

Tu maîtrises parfaitement la langue française (écrit et oral) et tu as les bases en anglais. La maîtrise de l'italien également est un vrai plus pour l'obtention de ce job.

Tu utilises régulièrement les outils informatiques du pack office.

Tu es autonome, persévérant(e), souriant(e), diplomate et tu as le sens des responsabilités.

L'engagement et la bonne humeur sont nécessaires pour ce poste, disons que c'est prérequis.

Ce poste est basé à Lyon 9.

CDI à pouvoir dès que possible.

La transparence commence là : rémunération à partir de 25 000€ brut annuel.

Envie de nous rejoindre ?

Envoie-moi ton CV et ta lettre de motivation dans la forme de ton choix à recrutement.sc@aeci.pro

