Assistant·e pôle client

— Melody, Editeur logiciel SAAS —

La société

Melody est une jeune PME, dynamique, innovante et entreprenante qui crée et distribue (en mode SaaS) une solution logicielle pour les entreprises de presse, les éditeurs et les médias de toutes tailles.

Melody, c'est avant tout l'histoire d'une passion commune entre ses créateurs pour la gestion de contenus et la presse.
Notre projet entrepreneurial capitalise sur nos compétences et expériences complémentaires : expertises des métiers de la presse, savoir-faire technique, technologique et graphique.
L'évolution de l'entreprise et de ses produits est dictée par les besoins exprimés sur le terrain.

Aussi, notre offre logicielle couvre toute la chaîne de production. Elle est composée d'un cœur éditorial (Melody), potentiellement enrichi par un service de publication digitale (kiosque électronique) et par une solution de dématérialisation de l'information.

L'offre

Nous recherchons activement un·e assistant·e pôle client capable d'assister nos utilisateurs dans la résolution de leurs problèmes et le bon usage de nos produits. Au coeur du service client, il/elle accompagne les projets, de l'organisation à la configuration jusqu'à l'assistance des utilisateurs en difficulté

Au sein du pôle Client, il/elle gérera le relationnel client, en équipe avec un chef de projet, une responsable support et SAV, ainsi qu'un Agent de Service Après-Vente.

Notre service assistance couvre une plage horaire de 9h à 21h, organisée en deux shifts jour (9h-17h30) et soir (13h à 21h).

Idéalement nourri·e d'une première expérience et doté·e d'une bonne gestion du stress, le/la candidat·e saura montrer une capacité à assimiler rapidement des concepts complexes ainsi qu'une grande curiosité d'esprit.

Une forte sensibilité pour le monde de la chaîne graphique, de l'édition, de la Presse et/ou une bonne connaissance d'Adobe InDesign et des systèmes éditoriaux (CMS) seront un gros plus.

Missions

- En relation avec les chefs de projets, préparer et collecter toutes les informations nécessaires au bon déroulement du projet Melody en s'appuyant sur les processus en place.
- Participer à l'organisation et prendre part aux réunions et relances nécessaires au suivi et à l'évolution des projets jusqu'à leur aboutissement.
- Maîtriser parfaitement la solution Melody et appliquer les paramétrages adaptés aux besoins du client.
- A terme, former sur site où a distance les utilisateurs à la solution Melody.
- En tant que super utilisateur de la solution, porter assistance aux utilisateurs en phase post-projet.
- Responsable du bon traitement des tickets d'assistance client (en binôme) et de l'entretien de la base documentaire
- Être force de propositions pour l'amélioration continue de nos pratiques.

Compétences souhaitées

- **Organisation et rigueur**
- Bon relationnel client, savoir-être
- Respect, flexibilité et adaptabilité
- Maîtrise de l'outil informatique
- Aisance dans la prise de téléphone (réponse client)
- Bonne gestion du stress
- Connaissances des technologies et langages web
- Pédagogie
- Esprit et travail d'équipe
- Esprit d'initiative et force de proposition.
- La maîtrise d'InDesign serait un plus

Le poste

- 35h, non-cadre
- Plages de travail alternant 9h-17h et 13h-21h une semaine sur deux
- Perspective d'évolution selon profil
- Rémunération à partir de 25k€ selon profil

Notre mode de recrutement

Dans nos équipes, nous ne recherchons pas tant des supers CV, références ou grandes écoles, mais plutôt des personnalités multi-tâches, prêtes à s'aventurer dans de nouvelles aventures, et pouvant faire face au challenge quotidien de nouvelles fonctionnalités, de retours clients toujours différents.

Si notre entreprise réussit, c'est grâce à nos collaborateurs, et c'est important pour nous de leur rendre :

🥗 Tickets restaurants

💰 Prime annuelle

🎄 Fête de Noël

🍕 Grands mangeurs de Pizza

🚿 Douche pour les grands sportifs

🍇 Panier de fruit tous les lundis

Candidatures

Envoyez votre CV à recrutement@melody-360.com
Plus d'informations sur notre équipe : https://www.melody-360.com/nous-rejoindre/

Demain un autre jour,
1 rue Guglielmo Marconi,
31400 Toulouse