

[Stage ou alternance – H/F – Lyon]

Chef de projet relation clients numériques

Démarrage dès que possible

Qui sommes-nous ?

Passionnés par le web et l'éducation, nous sommes trois (prof, entrepreneur et geek) à avoir créé la maison d'édition Lelivrescolaire.fr en 2009. Notre envie : mettre un coup de neuf dans le monde de l'édition scolaire et permettre aux élèves de mieux apprendre en réconciliant le papier et le numérique. Aujourd'hui, nous sommes une dreamteam de 40 passionnés réunis autour d'un projet en forte croissance, et accompagnés par tout un écosystème : investisseurs, BPI France, Ministère de l'Education Nationale, etc.

Mathématiques, Histoire, Géographie, Français, Philosophie, SVT, Physique-Chimie, Anglais, Espagnol, etc. : nous créons des manuels scolaires et autres formes de contenus pédagogiques dans toutes les matières ! Tous ces contenus sont conçus de façon collaborative par une communauté de 3000 professeurs localisés partout dans le monde ! Nous sommes les seuls à procéder ainsi, ce qui apporte une vraie originalité et une grande qualité à nos contenus.

Notre autre grande particularité est de publier nos contenus à la fois sous forme de livres et d'en donner gratuitement l'accès en numérique (web, tablette, smartphone) Nous sommes devenus un acteur de référence dans le paysage de l'édition scolaire aux côtés de maisons comme Nathan, Hatier ou encore Belin et sommes leader sur le numérique éducatif. Notre objectif est de réinventer ce métier en intégrant les expertises du print, du contenu et de la technologie.

Sur Internet (www.lelivrescolaire.fr), les élèves peuvent faire leurs exercices en ligne, et les professeurs les corriger. Les professeurs peuvent créer des contenus pédagogiques et les partager. Plus d'1 million de professeurs et d'élèves se servent des supports print et numérique du Livrescolaire.fr chaque jour.

Nos valeurs : l'exigence du travail bien fait, l'esprit d'entreprendre et le goût des responsabilités, l'engagement et la passion, et enfin la sincérité dans les relations humaines. Alors oui on bosse beaucoup, mais on s'éclate tous les jours ! Projets passionnants, résultats concrets, équipes compétentes, impliquées et sympa, weekends d'équipe, afterworks, lasergames, rafting, escape game : la totale !

Vos missions

Face à la forte croissance de ses équipes et de son activité, l'entreprise est en train de structurer son pôle « Customer Success » dont la mission essentielle est d'apporter satisfaction à nos clients.

Au sein de l'équipe « Customer Success », vos missions seront variées :

- **déploiement des solutions** auprès des clients ;
- **accompagnement et formation des clients** par visioconférence ou sur place ;
- contacts téléphoniques et **déplacements fréquents** auprès des clients ;
- interface en interne avec l'équipe commerciale et avec l'équipe R&D ;

- participation aux revues de produit interne dans l'optique d'**améliorer les produits** (nouvelles fonctionnalités, améliorations et bugs) ;

Vous serez sur la ligne de front de l'entreprise, au contact direct des clients. Vos principaux indicateurs de succès seront la satisfaction des clients, et le taux de rétention (qui mesure la reconduction d'un abonnement d'une année sur l'autre).

Votre mission vous amènera à devenir un véritable expert des produits développés en interne et vous apporterez une réelle contribution à l'équipe R&D dans l'amélioration continue des produits.

Enfin, votre contact direct et quotidien avec les clients vous permettra également d'apporter une contribution importante au travail de l'équipe commerciale. Qui dit « satisfaction client » dit aussi « upsell » !

Votre carte d'identité

Vous avez des qualités professionnelles et humaines qui font de vous la personne parfaite pour ce poste :

- goût authentique pour le contact humain et le relationnel. Vous aimez décrocher votre téléphone, rencontrer de nouvelles personnes et apprendre à les connaître ;
- connaissance et intérêt pour le numérique : vous n'êtes pas développeur mais vous avez une bonne culture générale technologique ;
- sens du client : respect infini du client, de ses besoins et de ses caprices :) ;
- confiance en soi, aptitude à convaincre et à emporter la sympathie de vos interlocuteurs ;
- goût des responsabilités et bonne gestion du stress et de situations exigeantes ;
- rigueur dans le travail, goût du détail et des choses bien faites ;

En termes de parcours et de compétences :

- Bac +3 à Bac +5 (école d'ingénieur, de web, de commerce ou faculté)
- Excellente maîtrise des outils de bureautiques classiques (suite Office)
- Excellente culture générale et numérique
- Permis de conduire indispensable

Rejoignez-nous !

- Démarrage : dès que possible.
- Lieu : Lyon « intramuros », quartier Vaise, métro à 5mn, bureau flambant neuf avec PingPong, Fifa, et tout ce qui va avec !
- Durée : minimum 3 mois, préembauche possible
- Rémunération : selon profil
- #StartupSpirit en prime : open café, thé, fruits, ping-pong, FIFA, jeux de société, etc. !

N'hésitez pas, rejoignez-nous en envoyant CV et lettre de motivation à jobs@lelivrescolaire.fr !