

Chargé.e de Succès clients LYON

CDI à pourvoir début Avril 2023



Les Alchimistes en bref

Notre mission ? Ensemble, composter et nourrir les sols ! Pour ça, nous créons du "Compost des Alchimistes" à partir des déchets alimentaires des professionnels et des ménages en ville, que nous collectons et traitons sur nos plateformes de compostage près de Paris. Nous développons une solution "micro-industrielle" qui permet de réduire les km parcourus par les déchets, favorise le retour de la matière organique au sol. Nos opérateurs sont des personnes éloignées de l'emploi.

Nous sensibilisons les professionnels et les citoyens au geste de tri, nous installons des points d'apport des biodéchets que nous collectons plusieurs fois par semaine et nous transformons ces biodéchets en compost sur nos sites de production, situés à quelques km de la ville. Le compost ainsi produit est revendu aux particuliers ou aux agriculteurs.

Nous sommes déjà présents dans 8 villes en France et en fort développement. Notre ambition est de valoriser 300.000 tonnes de biodéchets par an de manière responsable d'ici 2025, produisant ainsi 50.000 tonnes de compost pour nourrir les sols.

Nous avons deux types de clients : les producteurs de biodéchets (restaurants, écoles, supermarchés... et les particuliers) et les acheteurs de compost (professionnels de l'agriculture, paysagistes, réseau de distribution aux particuliers...). Pour assurer notre développement, nous recherchons un.e chargé.e de relation clients pour renforcer l'équipe Succès clients à Lyon !

Missions

En tant que chargé.e de Succès clients, **tu joueras un rôle clé dans la croissance des Alchimistes, notamment dans l'accompagnement et le suivi des clients professionnels et particuliers en région lyonnaise.** Tu rejoindras une équipe ambitieuse, passionnée et déterminée à faire de l'économie circulaire locale la règle.

Les missions génériques d'un.e chargé.e de succès clients sont :

- **Lancement de nos nouveaux clients : Mise en place du service & Sensibilisation (40%) :** Suivre le lancement de chaque point de collecte, collecter tous les documents administratifs nécessaires au bon déroulement du contrat, planifier les dépôts de bacs, organiser et réaliser les formations des équipes sur le terrain.
- **Suivi des clients au quotidien (en lien avec le service Exploitation) (40%) :**
 - Gérer les ajustements opérationnels quotidiens, répondre aux demandes des clients et être leur interlocuteur privilégié pour toutes les demandes entrantes.
 - Répondre aux clients lors de demandes de justificatifs spécifiques (documents administratifs, codes d'accès à la plateforme en ligne, justificatif de passages, photos des déchets collectés & de la qualité de tri ...).
- **Pilotage qualité de tri et reporting (15%) :** Suivi de la qualité de tri et proposer des solutions aux clients concernés pour l'améliorer. Participer à l'élaboration de reportings mensuels et trimestriels sur les clients (satisfaction, caractérisation...)
- **Après-vente & fidélisation (5%) :** accompagner les clients dans la communication sur notre partenariat, développer les services et produits proposés aux clients afin de les fidéliser (vente de compost, formations, stands événementiels ...).

Tu auras, en plus, des missions spécifique liées à la communication :

- **Newsletters :** Création de la newsletter mensuelle à destination de nos clients sur des nouvelles structurantes de notre activité, nouveaux partenaires et des sujets qui nous tiennent à cœur.
- **Création & mise en page de supports de communication :** ici, nous cherchons sans cesse à améliorer et à renouveler nos outils, nos visuels et nos supports de communication et de sensibilisation auprès de nos clients. Affiches de consignes de tri, affiches de communication auprès des salariés, stickers, présentations, newsletters, enquêtes de satisfaction... tout y passe ! Ta mission sera de créer des nouveaux supports en fonction des besoins décidés en équipe et de modifier les supports existants (nous utilisons beaucoup le logiciel Canva), ainsi que de gérer les stocks des supports print et les envois des newsletters et enquêtes.

Ce qu'on aimera chez toi

- Formation bac +4/5 (avec spécialisation commerciale / gestion / relation client mais la majeure partie de nos effectifs sont issus de réorientation alors ne te brime pas !)
- **Permis B (impératif)**
- Expérience professionnelle préalable de 4 mois minimum
- Intérêt fort pour l'agriculture urbaine et l'économie circulaire
- Aisance à l'oral : précision, écoute active, prise de parole en public
- Excellent relationnel, empathie, capacité à créer du lien
- A l'aise avec la nouveauté
- A l'aise avec l'opérationnel et le terrain (2 à 3 lancements par semaine en moyenne)
- Polyvalence, proactivité et rigueur, capacité à travailler en équipe restreinte
- Bonne maîtrise des outils PAO, de Canva, à l'aise avec la création graphique

Ce que tu trouveras chez Les Alchimistes

- Un management fondé sur la confiance, l'autonomie dans l'organisation, l'ouverture au dialogue et la proximité
- Un suivi régulier après ton intégration, pour accompagner ta progression et recevoir ton retour
- Un feedback transparent sur tes points forts et tes points de progression
- La possibilité de télétravailler une journée par semaine (en dehors des rendez-vous clients, bien sûr !)
- Une équipe conviviale, bienveillante et une très bonne ambiance au quotidien !

Conditions

- CDI avec période d'essai de deux mois renouvelables
- Gratification de 29k€ + prise en charge de la moitié de l'abonnement TCL + Tickets restaurant (Statut agent de maîtrise)
- Localisation flex office selon les jours: notre site de compostage est situé à Vénissieux, 41 Bd Marcel Sembat. La réception des bacs est située à Oullins, rue Aulagne. Il faudra jongler entre ces deux points. Nos clients sont situés dans toute la Métropole de Lyon (déplacements à prévoir).
- Reporting à Julie BEAU, Responsable Succès clients à Lyon
- **Prise de poste le 03/04/2023 au plus tard**

On attend ton CV et ta lettre de motivation à l'adresse recrutement.aura@alchimistes.co !