

Chargé.e de Succès clients LYON

CDI à pourvoir dès que possible



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 Lyon. 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 13 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 (constituée aujourd'hui de 4 personnes).

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 annexes à définir ensemble car l'organisation du service évolue beaucoup dans le temps ! De type reporting de comptes clés, suivi de projets nationaux et transverses, création de support communication...

Ce qu'on aimera chez toi

- **Permis B (impératif) et disponible de suite ou d'ici Janvier !**
- **Excellent relationnel, empathie, écoute, capacité à créer du lien, posture adaptable**
- **Autonome avec l'envie de pousser tes interlocuteurs à l'action**
- Formation bac +4/5 avec spécialisation IAE / gestion / relation client / commercial... (La majeure partie de nos effectifs est issue de réorientation alors ne te brime pas !)
- Expérience professionnelle préalable de 6 à 12 mois minimum
- Aisance à l'oral : précision, écoute active, prise de parole en public
- A l'aise avec la nouveauté et les imprévus, l'opérationnel et le terrain
- Polyvalence, proactivité et rigueur, capacité à travailler en équipe restreinte

Ce que tu trouveras chez Les Alchimistes

- Un poste évolutif (missions de fond, travail en transverse, évolution vers de l'encadrement d'équipe)
- 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 à pourvoir dès possible, nous attendons la perle rare au plus tard le **08 Janvier 2024**
- **Rémunération selon profil** (entre 27 et 29k) Contrat jour + RTT + prise en charge de la moitié de l'abonnement TCL + Tickets restaurant
- **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

On attend ta candidature (**candidature sans lettre de motivation non étudiée**)
à l'adresse contact.lyon@alchimistes.co !