

Customer Success Executive H/F (CDI)

Chez Life Plus, notre mission est de prévenir la fragilité de nos aînés.

Comment ? Life Plus améliore le bien-être et la santé des plus de 65 ans grâce à des solutions d'assistance, de prévention de la fragilité et de télésuivi médical.

Life Plus développe et commercialise deux offres :

- Dona Care, une solution d'assistance qui détecte certaines anomalies (chute, errance, fugue, activité inhabituelle) et propose du coaching d'activité physique, grâce à une montre connectée.
- Generation Care, une solution de télésuivi médical accompagnée d'un programme de prévention personnalisé sur la cognition, la nutrition et l'activité physique.

Avec qui ? Une super équipe, d'une vingtaine de personnes, issues du monde de la data science, de l'électronique, de l'informatique, du conseil, du marketing ou du médical.

Nos clients ? Les établissements spécialisés dans le grand âge : EHPAD, Résidences Services Seniors, Résidences Autonomie, Établissements de Santé, Services à la Personne.

Intégrer Life Plus, c'est :

- Exercer des responsabilités grandissantes
- Arriver à un moment clé de l'accélération de la commercialisation
- Intégrer une entreprise jeune & innovante
- Aider à changer la vie de nos aînés en favorisant le maintien de leur autonomie

Missions :

Au sein de l'équipe Opérations vos missions sont les suivantes :

- Répondre aux demandes de nos utilisateurs afin d'assurer la meilleure expérience possible
- Assurer la formation des nouveaux clients
- Accompagner nos clients dans la résolution des problèmes rencontrés avec notre solution
- Analyser et améliorer la performance du support client
- Gestion, optimisation et automatisation de nos process et de nos outils (Freshdesk, standard facile)

Objectifs :

- Assurer un traitement des demandes clients en 24heures ouvrées
- Mettre en place une mesure de satisfaction client et maintenir une satisfaction élevée sur les demandes d'assistance et la formation
- Mettre en place les outils de formation en ligne afin de permettre une formation continue de nos clients et distributeurs

Compétences :

- Vous avez une première expérience dans la relation client
- Les qualités suivantes vous correspondent : empathie, rigueur et sens du relationnel
- Vous êtes autonome
- Vous souhaitez évoluer dans un environnement qui valorise la prise d'initiative. En cas de performance exceptionnelle vous pourrez être amené à prendre la tête de l'équipe Customer Success dans 12 à 18 mois.
- Vous parlez anglais et éventuellement italien, néerlandais ou allemand
- Vous aimez les déplacements. Afin de former nos clients vous vous déplacerez régulièrement (env. 1 à 2 fois par semaine en France et en Europe).
- Vous possédez le permis B

Autres Informations :

- Vous disposerez d'une carte de paiement d'entreprise pour couvrir vos frais de déplacement
- Poste basé à Paris 15, avec possibilité de télétravail partiel ou total
- Mutuelle d'entreprise Alan

Rémunération :

- Salaire fixe entre 30k€ et 39k€ brut annuel en fonction de l'expérience et du profil
- Prime annuelle sur objectif

Processus de recrutement :

- Candidature (CV ou lien vers profil LinkedIn + Lettre de motivation) à envoyer à jobs@lifeplus.io
- Premier entretien téléphonique entre 10 et 30 minutes
- Entretien avec le COO et 1 à 3 membres de l'équipe
- Debrief de l'entretien par téléphone avec proposition éventuelle
- Poste à pourvoir à partir de juillet 2022