

Fiche de poste – Customer Support Specialist

24/03/2025

Date de modification	Par qui
David Galiana	24/03/2025

À propos de la société

Buybox est la solution carte cadeau de référence qui garantit aux marques e-commerce et retail un canal d'acquisition client omnicanal avec un retour sur investissement rapide et simple à démontrer.

Chez Buybox, nous pensons que les marques doivent se concentrer sur deux aspects clés : l'expérience client et la génération de revenus. La carte cadeau est un outil puissant qui répond parfaitement à ces deux objectifs.

Nous avons constaté que le projet carte cadeau était souvent complexe pour les marques. C'est pour cette raison que nous proposons une solution SaaS 360 et un accompagnement global qui permettent aux e-commerçants et retailers de mettre en place un programme carte cadeau efficient, performant et taillé pour la croissance.

Basé à Toulouse, à Madrid et à Milan, Buybox existe depuis 2010 et compte un peu plus de 40 employés. Plus de 400 marques leaders sur leurs verticales (Sephora, Galeries Lafayette, Airbnb, E.Leclerc, Zalando, Netflix, Orchestra, Deliveroo) utilisent Buybox pour transformer leur programme carte cadeau en réussite.

En savoir plus sur : <https://www.buybox.net/>

Descriptif du poste

Au sein de notre pôle Revenue (Sales, Marketing, Customer Success & Customer Support), tu assisteras nos clients français et internationaux, principalement e-commerçants et/ou retailers, dans la résolution des problématiques techniques ou opérationnelles qu'ils rencontrent lors de l'utilisation de nos plateformes.

Ta mission principale sera de comprendre les demandes de nos clients et d'y apporter des solutions rapides et pérennes, avec une communication fluide et transparente, afin de créer un véritable climat de confiance.

Ton objectif est de contribuer à établir notre réputation en tant qu'entreprise offrant un service client de grande qualité tout au long du cycle de vie du client.

Missions

- Comprendre les problématiques techniques et opérationnelles des clients afin d'y apporter des solutions concrètes, dans des délais courts, par téléphone, e-mail ou chat.
- Se coordonner (lorsque c'est nécessaire) avec les différentes équipes de l'entreprise (Onboarding, Sales, Technique) pour assurer des réponses précises et exhaustives à nos clients.
- Créer, enrichir et maintenir à jour nos bases de connaissances interne et externe afin que nos clients puissent trouver un maximum d'informations de façon autonome avant d'avoir à nous solliciter.
- Améliorer nos temps de réponses et de résolution en s'appuyant sur nos rapports de suivi de la satisfaction et de respect des SLA ou en affinant nos process.

Compétences et soft skills

- Anglais (vous êtes excellent à l'oral et à l'écrit, idéalement fluent)
- Communication et résolution de problèmes (vous communiquez avec clarté et vous adorez trouver des solutions lorsqu'un problème se présente)
- Satisfaction client (ce mot vous obsède, il est au cœur de vos priorités)
- Patience, empathie et sang-froid (vous restez calme dans toutes les situations et ne faites jamais ressentir de culpabilité à votre interlocuteur)
- Curiosité accrue et collaboration (vous posez des questions pour bien comprendre chaque situation, vous aimez le travail en équipe)
- Rigueur et force de propositions (vous savez structurer vos idées et vous aimez en proposer de nouvelles en fonction des enjeux)
- Vous avez déjà eu une expérience en tant que Customer Support Specialist ou sur un poste similaire

Les plus

- Intérêt pour le e-commerce et le retail
- Connaissance du marché de la carte cadeau
- Connaissance de Hubspot (plus particulièrement Service Hub)

Rejoindre Buybox c'est :

- ♥ Rejoindre une équipe de passionnés qui jouent les uns pour les autres
- 👁️ Un onboarding personnalisé afin de bien prendre les choses en main et garantir la meilleure intégration
- 😊 Un environnement de travail cool et valorisant qui met l'accent sur l'équilibre vie pro / vie perso
- 💻 Pouvoir choisir son rythme : Hybride (2-3 jours de télétravail) ou full présentiel à Toulouse
- 👤 Un CSE externalisé avec l'accès à de multiples réductions (mode, maison, voyage, cinéma, concert...)
- 🍴 Des déjeuners et des sorties mensuelles avec toute l'équipe
- 🗣️ 1 séminaire annuel pour renforcer la cohésion d'équipe
- 💰 Une rémunération compétitive
- 💻 Un équipement informatique hyper complet : Mac ou PC, écran 24-27", casque audio, etc...
- 🏠 Une super mutuelle
- 🍔 La carte Edenred pour les tickets restos

Détails du poste

- CDI Temps Plein - Statut Cadre avec RTT
- Rattachée au service Revenue, votre N+1 sera temporairement le Chief Revenue Officer
- Localisation : 10 place Alfonse Jourdain 31000 Toulouse + Télétravail
- Rémunération : Salaire fixe de 30 à 35K

Envoyez votre CV et quelques lignes sur votre motivation à l'adresse email hr@oonetic.com