

Responsable Support & Expérience client H/F Full Remote - CDI

Offre de poste

Symetri, filiale technologique du groupe Tribord, est au cœur de l'innovation en développant des solutions numériques de pointe dédiées à la traçabilité et à la gestion optimisée des déchets. Profondément ancrée dans l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) et l'innovation sociale, Symetri conjugue expertise IT et engagement environnemental afin d'accompagner entreprises et collectivités engagées dans une démarche durable.

En rejoignant notre équipe de 13 experts passionnés, vous mettrez vos compétences au service de projets à impact positif, alliant innovation technologique et écologique.

Pour accompagner notre développement, nous recherchons un Responsable Support & Expérience Client F/H, rôle clé dans l'amélioration continue de la satisfaction client.

Votre rôle

En tant que Responsable Support & Expérience Client, vous êtes responsable de la performance, de la qualité et de la cohérence du support et de la formation technique et fonctionnelle, dans les différentes phases de la relation client.

Vous structurez et pilotez une approche globale et mutualisée du support afin de garantir une expérience client optimale, durable et créatrice de valeur.

Vous jouez un rôle clé dans la satisfaction et la fidélisation des clients, tout en contribuant activement au développement du chiffre d'affaires et en étant le garant des engagements pris par l'entreprise.

Vos responsabilités

Pilotage du service support et formation

- Vous encadrez, accompagnez et développez les compétences d'une équipe support/formation composée de deux experts.

- Vous organisez le travail, les plannings (équipe et lancement de marché), priorisez les flux de demandes, gérez les escalades et garanteez une qualité de service élevée et constante.
- Vous êtes l'interface en interne entre l'équipe technique et le service commercial afin d'apporter la meilleure réponse aux clients en cohérence avec les engagements contractuels.

Expérience client, satisfaction et fidélisation

- Vous participez aux réunions clients stratégiques et animez des points périodiques d'évaluation de la satisfaction client, en lien avec : la qualité des formations dispensées, l'usage et l'adoption des solutions ainsi que les retours terrains.
- Vous prenez en charge les situations sensibles et les escalades clients, en incarnant une relation de partenariat de confiance sur le long terme.

Développement de la valeur client

- Vous identifiez les opportunités de développement chez les clients à partir des usages produits, des échanges support et des actions de formation.
- Vous contribuez activement à l'augmentation du panier moyen en étroite collaboration avec les équipes commerciales.

Déploiement et accompagnement client

- Vous planifiez et coordonnez les phases de déploiement, de paramétrage et de formation lors des lancements de nouveaux clients ou marchés.
- Vous apportez un soutien opérationnel à l'équipe support pour les formations des utilisateurs finaux sur le terrain.

Pilotage de la performance et amélioration continue

- Vous mettez en place et pilotez des indicateurs de performance (KPI) relatifs à la qualité du support, la satisfaction client, les délais de traitement et l'usage des solutions.
- Vous analysez les performances du service et produisez des reporting réguliers à destination de la direction, assortis de plans d'actions.
- Vous collaborez étroitement avec les équipes internes afin d'identifier les axes d'amélioration des produits, services et processus.
- Vous structurez, harmonisez et faites évoluer les processus et méthodes. Vous êtes force de propositions pour faire évoluer les outils de supports.

Qualifications nécessaires

- **Formation** : Diplôme de niveau bac+5 dans les domaines du management, de l'expérience client, du commerce, de l'ingénierie ou équivalent.
- **Expérience** : vous justifiez d'au moins 5 ans d'expérience dans un rôle de management de support ou de service client dans un environnement IT / logiciel.
- **Compétences techniques** : vous maîtrisez les outils de CRM et de gestion de ticketing (Freshdesk, Zendesk, Zoho, Redmine...), ainsi que des outils de MDM (la connaissance approfondie de Soti MobiControl serait un plus), les plateformes de communication modernes (ex. Teams).
- **Leadership** : vous disposez d'une capacité avérée à diriger, structurer et inspirer une équipe. Vous possédez d'excellentes compétences interpersonnelles et de communication.
- **Orientation résultats** : vous avez un esprit analytique et une forte capacité à résoudre des problématiques complexes de manière créative et efficace.
- **Anglais professionnel** : vous êtes à l'aise pour communiquer en anglais à l'oral et à l'écrit (réunions, échanges clients, supports).

Modalités

- **Type de contrat** : CDI – statut cadre
- **Mode de travail** : Full remote
- **Organisation du travail** : forfait jours (212 jours/an)
- **Rémunération** : Entre 38 000 € et 40 000 € bruts annuels
- **Déplacements** : déplacements réguliers chez les clients

Bonus

- **Autonomie et responsabilités** : vous bénéficiez d'une grande autonomie dans vos missions au sein d'une équipe technique dynamique et engagée.
- **Cohésion d'équipe** : une journée en présentiel toutes les trois semaines au siège basé à Rennes (intersprint).
- **Couverture santé complète** : mutuelle familiale prise en charge à 100 % ainsi qu'une prévoyance.
- **Intégration et formation** : un parcours d'intégration structuré vous permet de vous familiariser avec l'entreprise et de faciliter les échanges avec vos futurs collègues.

Candidature

Adressez votre CV et votre lettre de motivation à Marion
RH@symetri.fr - 06 22 36 01 84

Rejoignez Symetri pour contribuer à un avenir durable et inclusif, dans un rôle clé qui allie technologie, environnement et innovation

