



Bout' à Bout' RECRUTE

Chargé·e de satisfaction clients distributeurs / Customer Success Manager en alternance

Qui sommes-nous ?

Bout' à Bout' structure et développe une **filière de réemploi des emballages en verre (bouteilles et bocaux) dans l'Ouest**.

Notre objectif : réduire nos déchets d'emballage en verre, dont le recyclage reste énergivore et émetteur de CO2 et proposer une alternative écologique aux contenants plastiques. Opérationnelle depuis 2017, la filière compte désormais plus de 200 partenaires (producteurs et magasins) et une équipe de 30 personnes.

Vous souhaitez mettre vos compétences et votre énergie au service de ce projet ? Rejoignez-nous !

Missions

En relai de l'équipe commerciale, et en appui de la référente clients distributeurs, votre mission consiste à participer à l'onboarding des nouveaux clients et à la satisfaction de l'ensemble des distributeurs points de collecte (commerçants de proximité et grande distribution).

Missions principales :

- Onboarding des nouveaux clients, et notamment :
 - Anticiper les demandes des clients pour assurer une mise en œuvre fluide du service.
 - Suivre le lancement des magasins
 - Gestion des stocks et envoi / installation de la PLV (Publicité sur Lieu de Vente), à la fois en GMS (Grandes et Moyenne Surface) et GSS (ex : Biocoop).
 - Programmation et/ou réalisation des animations clientèles
 - Encourager les magasins à communiquer leur engagement sur leurs réseaux sociaux

- Être l'interface entre le client et les équipes internes (logistiques, comptabilité, etc.) :
 - Recueillir les feedback clients et les transmettre en interne afin de proposer des solutions adaptées.
- Suivi de la satisfaction et performance client
 - Recueillir les retours clients afin d'améliorer l'expérience client à court et long terme.
 - Suivre la performance client en relayant mensuellement les statistiques de collecte aux magasins.
 - Participer aux réflexions / projets pour l'amélioration de la performance client (objectif d'augmentation du nombre de bouteilles collectées en magasin, etc.).

Missions secondaires :

- Réaliser et suivre les reporting CRM, mettre à jour les listings et fichiers de suivi ;
- Produire des synthèses des retours clients, notamment recueillis lors des visites terrains, pour améliorer en continu l'offre commerciale.
- Assurer le suivi de la facturation.
-

Profil recherché

Vous êtes en formation commerciale (école de commerce ou équivalent formation Bac+2) et vous disposez des compétences et qualités suivantes :

- Sens du service client (réactivité, écoute active...) et être à l'aise avec les contacts téléphoniques
- Autonomie et prise d'initiative
- Patience
- Excellente expression écrite
- Aisance à l'oral et bon relationnel
- Sens aigu de l'organisation
- Capacité à travailler en équipes dans un contexte de forte croissance et entrepreneurial

Conditions

- Environnement de travail dynamique et stimulant
- Opportunité d'aborder des projets variés et de développer vos compétences
- Expérience enrichissante au sein d'une entreprise engagée dans la transition écologique

- Début : Septembre
- Si stage : 6 mois minimum
- Poste basé à Carquefou (10 rue du Nouveau Bêle)
- Télétravail : 1 jour par semaine
- Les missions peuvent impliquer des déplacements (permis B obligatoire, véhicule de service à disposition).

Vous avez une appétence pour le développement de projets engagés en faveur de la transition écologique et l'envie de participer à l'aventure de développement d'une filière d'économie circulaire, rejoignez-nous !

Rejoignez-nous !

Nous avons hâte de recevoir votre CV et LM à

alternance-customersuccessmanager@boutabout.org

A très vite,
L'équipe Bout' à Bout'