

Stage 6 mois Label Emmaüs : Responsable du bonheur et de la satisfaction de nos clients solidaires

1. Contexte et missions

Label Emmaüs est une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) créée le 28 juin 2016 par le mouvement Emmaüs, mouvement solidaire et laïc, engagé depuis 1949 dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Ce sont plus de 300 sociétaires qui soutiennent aujourd'hui notre coopérative !

Label Emmaüs porte une activité de **marketplace solidaire**, sur laquelle 40 structures Emmaüs vendent en ligne des produits d'occasion depuis le 8 décembre 2016. Nos vendeurs sont des personnes accueillies chez Emmaüs, des compagnons et des salariés en insertion, en situation d'exclusion.

L'équipe Label Emmaüs, composée aujourd'hui de 7 salariés, est chargée de former et d'accompagner ces vendeurs, de maintenir la plateforme digitale, de modérer les annonces passées par les vendeurs, de gérer le service client et le développement de l'audience du site. Au sein de cette équipe, **le Pôle Accompagnement Vendeurs et Relation Clients** s'est donné la mission suprême de :

- soutenir les vendeurs dans leur activité quotidienne,
- faciliter l'échange et l'amélioration de leurs pratiques,
- en s'appuyant sur les retours recueillis par le service client,
- pour faciliter la vie de nos clients solidaires et rendre le monde meilleur !

Sous la supervision du responsable du pôle, et en lien étroit avec la chargée Relation Clients, il vous faudra être patient(e), positif(ve), à l'écoute, ordonné(e), avoir tendance à voir le verre à moitié plein, et être un peu geek, pour nous aider à :

- répondre avec humour et sympathie aux demandes de nos clients
- catégoriser et qualifier les demandes des clients
- exploiter ces demandes pour orienter les décisions du pôle, faire évoluer nos standards et former nos vendeurs en fonction des attentes des clients.
- Rendre ces évolutions visibles et connues de tous (communication à destination des vendeurs et des clients) et s'assurer de leur application

2. Diplômes, compétences et savoir-être

Etudiant en Master I / II ou jeune diplômé d'école de Commerce, de Communication, ou d'IAE, vous bénéficiez idéalement d'une première expérience en Service client, gestion de projet, vente, ou e-commerce.

Vous avez un fort intérêt pour le secteur de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), idéalement une expérience professionnelle ou bénévole dans ce secteur.

Vous êtes organisé(-e), rigoureux (se) et fiable. Vous avez le goût du travail bien fait

Vous avez une appétence pour l'environnement et la culture du web.

Vous êtes reconnu(-e) pour vos qualités rédactionnelles et prenez du plaisir à écrire.

Vous êtes reconnu pour votre patience et votre empathie sans égal. Vous êtes à l'aise à l'oral.

Vous êtes dynamique, flexible au changement et force de proposition.

3. Conditions du poste

Stage de 6 mois à partir de février 2018, 750 € par mois.

Tickets restaurants, indemnité transport

Lieu de travail : Montreuil

Envoyez votre CV et lettre de motivation à jdarche@label-emmaus.co