

Label Emmaüs - La Market Place Solidaire - Account Manager

1. Contexte

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.

Label Emmaüs porte une activité de **marketplace solidaire**, sur laquelle 70 structures du mouvement Emmaüs et d'autres réseaux de l'ESS, vendent en ligne des produits d'occasion depuis le 8 décembre 2016. Véritable contre modèle aux géants du e-commerce, Label Emmaüs permet de former aux métiers du numérique des personnes en situation d'exclusion, avec une gouvernance partagée entre chaque partie prenante du projet.

L'équipe Label Emmaüs est chargée de faire progresser l'audience du site, structurer le catalogue de produits, modérer les annonces, maintenir les outils numériques, former et accompagner les vendeurs, et gérer le service après vente.

2. Missions

Sous la supervision du Responsable de l'accompagnement, au sein du Pôle Accompagnement des vendeurs et Service client, et en lien avec les responsables de service (marketing, logistique, et technique), votre mission consistera à accompagner quotidiennement les vendeurs de la plateforme et de participer à leur développement. Plus spécifiquement :

- **Echange de bonnes pratiques entre vendeurs:**
 - Contact régulier avec les 70 groupes vendeurs (à distance, animation de réunions thématiques ou de visites de terrain)
 - Remontée et consolidation d'informations et de retours d'expérience opérationnels
 - Elaboration d'une newsletter interne à la « promo des vendeurs » autour du partage de pratiques, astuces, témoignages, ...
 - Animation et mise à jour de l'intranet des vendeurs
 - Production et mise à jour de la documentation à destination des acteurs de terrain sur les bonnes pratiques en matière de e-commerce
 - Animation d'un groupe Facebook dédié aux vendeurs
- **Gestion des comptes vendeurs et pilotage du Back Office**
 - Mise à jour des informations vendeurs dans leur back office selon les informations collectées auprès d'eux
 - Création de nouveaux comptes vendeurs dans le back office lors de l'intégration de nouveaux groupes Emmaüs sur la plateforme
 - Suivi des demandes des vendeurs (évolution et correctif technique, problématique opérationnelle, questions diverses) en lien avec les responsables SAV, logistique, marketing et technique Label Emmaüs
 - Récolte des besoins d'amélioration du Back office auprès des membres de l'équipe et des vendeurs dans le but de participer à l'écriture du cahier des charges des améliorations futures.
- **Formation et intégration de nouveaux vendeurs :**
 - Analyse des besoins et appui au lancement de l'activité Label Emmaüs dans de nouveaux groupes Emmaüs
 - Démarchage et évaluation de la maturité du projet au sein des structures Emmaüs et de l'ESS intéressées par le projet
 - Organisation et animation des Promotions de nouveaux vendeurs
 - Participation aux actions de communication interne au sein du mouvement Emmaüs (réunions régionales, visites de terrain, réunions au siège d'Emmaüs France)

Label Emmaüs - La Market Place Solidaire - Account Manager

3. Diplômes, compétences et savoir-être

Issu d'une formation supérieure Bac +5 type Ecole de commerce ou Master 2 (marketing, vente, gestion de projet, accompagnement au changement...), vous êtes organisé(-e), réactif(-ve) et possédez d'excellentes qualités relationnelles, rédactionnelles, d'analyse et de synthèse.

Vous avez une âme de porteur de projet et vous vous levez tous les matins avec la ferme intention de changer le monde, vous savez adapter votre discours à différents interlocuteurs, et êtes capable d'écoute active.

Vous êtes à l'aise avec l'informatique et la culture du web. La connaissance du e-commerce est un plus.

Vous avez un fort intérêt pour le secteur de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS).

4. Conditions du poste

Durée : CDD 1 an - début dès que possible

Rémunération selon profil et expérience

Indemnité transport (50% pass Navigo)

Lieu de travail : Noisy-le-Sec (93) à 5 minute de La Villette.

1 à 2 déplacements par semaine à prévoir hors de Paris

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