

Junior account manager - Chargé.e accompagnement vendeurs Stage 6 mois (juin-décembre)

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. Ce sont plus de 600 sociétaires qui soutiennent aujourd'hui notre coopérative !

Label Emmaüs porte une activité de **marketplace solidaire**, sur laquelle 140 structures, issues du mouvement Emmaüs et de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) vendent en ligne des produits d'occasion depuis décembre 2016. Le catalogue est aujourd'hui constitué de plus d'1,3 million d'articles de seconde main. Nos vendeurs sont des personnes accueillies chez Emmaüs, des compagnons et des salariés en insertion, en situation d'exclusion.

L'équipe de la marketplace de Label Emmaüs, composée aujourd'hui de 15 salariés, est chargée de former et d'accompagner ces vendeurs, de maintenir et de faire évoluer la plateforme digitale, de modérer les annonces passées par les vendeurs, de gérer le service client et le développement de l'audience du site.

Label Emmaüs, c'est aussi :

Label Emmaüs est devenu vendeur sur sa propre marketplace en mars 2018 avec le développement de son [Entreprise d'Insertion](#) spécialisée sur la revente de livres sur internet et l'équipement éco-responsable pour les professionnels. Cette entreprise d'Insertion compte aujourd'hui 10 salarié(e)s en insertion, 2 encadrants techniques et 1 responsable d'exploitation. Depuis, 3 postes en insertion ont également été créés au sein de l'équipe de la marketplace.

En 2019, Label Emmaüs renforce son impact social en lançant [Label Ecole](#), son école e-commerce gratuite à destination des personnes très éloignées de l'emploi. Label École a accompagné près de 100 apprenants en 2020 et a l'ambition de lancer au second trimestre 2021 un incubateur et une agence inclusive.

En 2020, Label Emmaüs lance un fonds de dotation, [Label Transition](#), qui a pour mission de financer des initiatives d'intérêt général qui luttent contre toutes formes d'exclusion et œuvrent pour construire un futur meilleur.

En 2021, Label Emmaüs ouvre une nouvelle Entreprise d'insertion sous forme de plateforme logistique dans le Lot-et-Garonne (47), qui accueillera 8 salariés en insertion d'ici fin 2021.

Label Emmaüs est aujourd'hui composée de 40 personnes dont un tiers en parcours d'insertion.

Tes missions :

Avec la forte augmentation du nombre de vendeurs sur la plateforme et les nombreuses commandes qu'ils génèrent nous avons besoin de renfort au pôle accompagnement.

Véritable account manager, tu soutiendras l'équipe accompagnement vendeurs **en participant au lancement des nouveaux vendeurs, à leur développement et à la résolution de tous leurs problèmes :**

- tu participeras à l'**organisation des nouvelles promotions de vendeurs** (recrutement, formation, lancement, suivi...)
- tu seras la **clé de résolution de tous les soucis** rencontrés par les vendeurs au quotidien et **une oreille attentive** au téléphone, par mail et par chat
- tu **animeras la communauté** (formation, réseaux sociaux, webinaires, intranet...)

- tu participeras au **développement des performances des vendeurs** en les alimentant en bonnes pratiques et en facilitant la mise en place des projets
- en fonction des besoins des vendeurs, tu seras amené à te déplacer pour les accompagner (à travers la France).

Notre mission consiste à former des personnes éloignées de l'emploi aux métiers porteurs du e-commerce. Nous mettons un point d'honneur à faire évoluer les outils, en lien très fort avec les vendeurs (groupes de travail réguliers organisés). Toutes les équipes sont sollicitées pour effectuer des tests, reproduire les bugs, écrire les spécifications des évolutions à venir...etc. Il est donc important que tu puisses justifier d'**une appétence très forte pour le monde du web, du e-commerce, de l'informatique**, pour pouvoir alimenter nos équipes techniques le plus précisément possible afin qu'ils résolvent efficacement les bugs identifiés et qu'ils fournissent les meilleures évolutions possibles aux vendeurs que tu accompagneras.

En bref, tu vois la technique comme un challenge et pas comme une difficulté..!

Le projet grandit vite et les équipes s'étoffent. A la fin de ce stage si tu souhaites rester avec nous pour participer à ce rêve de construire un e-commerce différent, pour offrir une seconde chance aux hommes et une deuxième vie aux produits, si l'opportunité se présente, nous serions heureux de te proposer un poste.

Profil recherché :

Etudiant en Master I / II, en année de césure, stage de fin d'études, ou jeune diplômé d'école de Commerce, de Communication, d'IAE, d'université, tu auras un peu de toutes les qualités / compétences citées ci dessous :

- première expérience en service client, gestion de projet, vente, ou e-commerce appréciée
- fort intérêt pour le secteur de l'économie Sociale et Solidaire (ESS), un minimum d'expérience bénévole serait préférable
- tu es une personne rigoureuse et organisée
- débrouillard, autonome, pro actif, tu aimes prendre des initiatives
- tu es à l'aise avec l'outil informatique et le web → adepte de "il y a forcément un tuto Youtube"
- tu aimes rendre service, aider, prendre par la main
- tu te lèves tous les matins avec l'envie de sauver le monde

Conditions du poste :

- Stage de 6 mois à partir (idéalement) du 21 juin 2021, 4,94 € bruts par heure (environ 750 bruts € par mois). Indemnité transport 50%.
- Lieu de travail : 74 rue Paul Vaillant-Couturier 93130 Noisy-le-Sec - métro L5 arrêt Bobigny - Pantin - Raymond Queneau puis 5mn en bus ou 15mn à pieds de l'arrêt de métro ou RER E arrêt Noisy le sec puis 15mn à pieds.
- Déplacements occasionnels à prévoir à travers la France.
- Télétravail partiel possible

Envoie nous ton CV et ta lettre de motivation via le site Welcome to the Jungle :

<https://www.welcometothejungle.com/fr/companies/label-emmaus/jobs/junior-account-manager-charge-accompagnement-vendeurs-noisy-le-sec>