



Customer Success and Support Manager

WannaSpeak est une société Française fondée fin 2011 par des experts en télécommunication, technologies de l'internet et marketing en ligne (web et mobile).

WannaSpeak développe des logiciels commercialisés en mode SAAS (Software As A Service) dont le Call Tracking, le Clicktocall (ou web callback) ou encore le Clicktochat mais aussi le Call4buzz, les SMS et de multiples APIs permettant de mettre en place sans limite des services innovants.

En quelques années seulement WannaSpeak occupe une place de leader sur son marché.

Afin d'accompagner notre forte croissance nous recherchons aujourd'hui un(e) Chef de projets Relation Clients et Support.

VOS MISSIONS

En collaboration directe avec notre Directeur Support et Client et sous son autorité, vous serez en charge des missions suivantes:

- Réception et analyse des demandes de support clients, et définition de leur stratégie de résolution (Support niveau 1)
- Suivi de la maintenance corrective et évolutive, accompagné d'une équipe de développement, et en relation avec nos clients
- Analyse des évolutions techniques et fonctionnelles requises, des diagnostics de bug
- Cadrage et pilotage des projets de maintenance avec les équipes de développement
- Définition du planning et retroplanning de déploiement des projets clients
- Suivi de l'avancement et reporting client
- Elaboration de stratégies de test pour les nouvelles fonctionnalités

LE PROFIL

De formation supérieure ou autodidacte, vous avez une première expérience de gestion de projet ou relation client dans le domaine du web. Vous avez un goût pour les nouvelles technologies. Aimant la relation client, vous savez être autonome, synthétique et réactif(ve). Impliqué(e), organisé(e), adepte du travail bien fait ? Véritable couteau suisse de la relation clients ce poste est pour vous. La maîtrise de l'anglais est un plus.

- Dynamique et enthousiaste, vous possédez un excellent relationnel.
- Passionné(e), vous possédez une très bonne connaissance du web
- Vous êtes organisé(e), rigoureux(se) et autonome dans votre travail
- Vous maîtrisez de manière professionnelle la suite Office (Outlook, Excel, Powerpoint, Word, etc.)
- - Vous maîtrisez HTML et CSS (JavaScript serait un plus)

Rémunération selon expérience composée d'un fixe et d'un variable sur objectifs.

Poste basé à Paris (75015)

Disponibilité : Février 2017

Contrat : Contrat de professionnalisation(Alternance)/Stage/CDD

Contact : jobs@wannaspeak.com