

SUPERHOTE



FICHE DE POSTE

OPÉRATEUR/RICE SUPPORT & SUCCÈS CLIENT

Plus d'infos sur: <https://superhote.com/recrutement>

 **Temps de travail:** Plein temps

 **Type de contrat:** Freelance

 **Localisation:**  Toulouse , télétravail total possible

Nous recherchons un(e) Super Agent du support pour illuminer nos utilisateurs en leur apportant une assistance et une aide de qualité et unique et rejoindre l'équipe actuelle de SuperHote.

Notre **objectif?** **SATISFAIRE** tous nos clients et rendre leur expérience utilisateur exceptionnelle et unique à travers un support disponible et super réactif!

Notre **mission?** Créer LA SOLUTION pour faire de la location courte durée 100% automatisée afin de donner l'opportunité aux investisseurs de devenir libre financièrement.

Nos **valeurs?** Innovation - Ambition - Liberté

Aujourd'hui, nous sommes 20+ personnes dans l'équipe et allons nous développer à l'international pour 2023.

Mathieu CEO & co-founder de l'entreprise a créé SuperHote en 2017.

Gaëtan a ensuite rejoint l'équipe en tant que co-founder & CMO expérimenté.

Nous sommes aujourd'hui une vingtaine en tout dans l'équipe entre le Support & Succès Client / Développeurs / Sales / Marketing etc.

En rejoignant l'équipe de Support & Succès client, tu participeras à la réussite de l'intégration de nos clients et à leur offrir une expérience exceptionnelle au quotidien.

Tu seras sous la responsabilité directe de Charlotte, Responsable du Support & Succès client de SuperHote.

 [TES RESPONSABILITÉS & CHAMP D'ACTION:](#)

 [COMPÉTENCES RECHERCHÉES:](#)

 [NOTRE PROCESS DE RECRUTEMENT:](#)

 [QU'EST-CE QUE SUPERHOTE?](#)

 [POSTULER](#)

TES RESPONSABILITÉS & CHAMP D'ACTION:

Intégré(e) à l'équipe du Support de SuperHote, tu seras en charge de :

- Répondre aux demandes d'informations et d'assistance des prospects et utilisateurs par tchat, email et téléphone en t'assurant d'apporter une réponse complète et adaptée dans un délai très court.
- Contacter les clients par téléphone ou visio pour une assistance plus rapide et efficace.
- Assister les nouveaux utilisateurs en usant des ressources mises à disposition pour leur apporter une aide de qualité
- Identifier et faire remonter les dysfonctionnements décrits par les utilisateurs via les ressources mises à disposition.
- Assurer le suivi des dossiers clients depuis l'ouverture de l'incident jusqu'à la résolution.

COMPÉTENCES RECHERCHÉES:

Tu:

- Disposes minimum d'1 an d'expérience dans le domaine du SAV ou Support Client.
- Maîtrises les outils d'opérateurs en téléphonie Ringover / Aircall, ainsi que Hubspot pour la gestion des tickets, chats, etc...
- Sais utiliser Slack, skype ou autre outil pour la communication interne.
- Es de nature joviale, enthousiaste et sais communiquer cette joie de vivre aux clients, même lorsque tu fais face à des problèmes complexes.
- Veux toujours t'améliorer et as à chaque instant en tête de satisfaire le client pour le servir au mieux et créer une expérience client extraordinaire.

Qualités qui feront de vous le Customer Support & Success Agent WaOuW!

- Réactivité et bonne capacité d'adaptation à un environnement changeant
- Doté d'un grand sens du professionnalisme
- 100% impliqué dans ses missions
- A le sens du travail bien fait
- Aime travailler en équipe
- Curiosité et envie d'apprendre de nouvelles choses!
- Force de proposition et prise d'initiative

NOTRE PROCESS DE RECRUTEMENT:

- Un premier call de 15 minutes pour faire connaissance et voir le savoir-être
- Un second call de 60 minutes pour voir plus en détails le projet
- Une immersion avec un test pratique pour nous montrer ton savoir-faire
- Un dernier call pour voir les aspects administratifs et rencontrer les membres de l'équipe

Si l'immobilier t'intéresse, que tu veux rejoindre une équipe géniale, créer une expérience client au top, que tu as l'état d'esprit d'un(e) champion(ne) et est prêt(e) à te dépasser pour réussir, discutons. 😊

PS: On existe depuis plusieurs années et on veut vraiment devenir les leaders du marché de l'automatisation et de l'accélération des locations courtes durées à l'international, plus qu'un job à court terme à combler, nous cherchons vraiment quelqu'un avec qui travailler sur le long terme, avec de belles perspectives d'évolution pour chacune des parties.

QU'EST-CE QUE SUPERHOTE ?

SuperHote est un écosystème dédié aux loueurs en Location Courte Durée (LCD) - type Airbnb - dont l'objectif est de doter ces derniers d'outils, d'un accompagnement personnalisé et des bonnes stratégies pour faciliter la gestion, l'administration et la commercialisation de leur biens en LCD.

Le marché de la LCD est constitué d'un côté de voyageurs itinérants et de l'autre côté d'hôtes qui détiennent des hébergements qu'ils peuvent mettre à dispositions à ces mêmes voyageurs.

SuperHote intervient principalement du côté des hôtes. Sa MISSION consiste à mettre à disposition des hôtes des services (accompagnements & prestations) et surtout un produit (Application SuperHote Web & Mobile) révolutionnaires.

Nous aidons les loueurs aux 4 coins du Monde à devenir réellement libres, en leur permettant de booster leurs réservations et d'automatiser à 100% les opérations liées à la gestion de leur biens en LCD.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur: <https://www.superhote.com/a-propos>

POUR POSTULER, RENDEZ-VOUS SUR
<https://www.superhote.com/recrutement>