

L'INTENDANCE

Offre Stage de fin d'études (6 mois) Customer Care & Retention

QU'EST-CE QUE L'INTENDANCE.CO ?

Un pari fou : offrir la plus grande sélection de produits alimentaires, cosmétiques et d'entretien provenant de fournisseurs responsables, 100% zéro-plastique et avec un système de consigne simplifié sur tous les éléments en verre.

La réduction des externalités négatives liées aux courses domestiques est un enjeu majeur pour notre société et l'environnement. Notre but est qu'il soit enfin normal, simple et savoureux de faire ses courses sans plastique et de contribuer à la généralisation de la consigne pour réemploi sur le verre en France.

DESCRIPTION DU POSTE

L'intendance est en phase d'accélération et recherche un stagiaire pour consolider l'équipe opérationnelle et assurer un service client optimal.

👉 LE job le plus passionnant si tu as une curiosité et des compétences à la fois techniques et business.

TES MISSIONS

Tu rejoindras l'équipe opérationnelle et seras chargé des sujets suivants :

- Incarner la voix et la philosophie de L'intendance dans tes échanges avec nos clients et nos prospects,
- Accompagner nos clients dans leur démarche d'achat, répondre à leurs potentielles questions et les rendre heureux (par mail, chat et téléphone),
- Contribuer au maintien et à l'amélioration de la qualité du service grâce au recueil et l'interprétation des feedbacks,
- Améliorer la rétention et la satisfaction par des attentions personnalisées (échantillons, cadeaux, messages),
- Enrichir la base de connaissances pour que les réponses soient construites et accessibles par tous les membres de l'équipe

LE PROFIL IDÉAL

- Tu adores le contact humain, aimes écouter et comprendre les problèmes pour trouver la solution la plus adaptée,

L'INTENDANCE

- Curiosité et motivation te conduisent à retrousser tes manches pour aider les clients égarés,
- Tu sais garder ton sang-froid lorsqu'une situation compliquée se présente,
- Tu es incollable en orthographe et à l'aise à l'oral,
- Tu as déjà utilisé Zendesk, Notion, Front et la suite Gmail. Les outils digitaux que tu ne connais pas ne te font pas peur : tu es même ravi d'apprendre !
- Tu as une expérience passée dans une entreprise e-commerce ou dans le retail,
- Tu es en fin d'études ou récemment diplômé de formation supérieure - possibilité d'embauche à l'issue du stage,
- Tu es sensible à l'écologie et t'intéresses au zéro déchet et aux courses éco-responsables.

LES TRAITS DE CARACTÈRE QUE L'ON RECHERCHE CHEZ TOUS LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

- Curiosité intellectuelle et humilité,
- Enthousiaste, optimiste et lucide pour être pleinement soi au quotidien,
- Engagé pour toujours essayer de faire de son mieux et engagé pour faire advenir un mode de consommation plus durable,
- Esprit critique et capacité à remettre en cause les statu quo pour une amélioration continue,
- Efficacité, autonomie et proactivité,
- Exigence bienveillante : être exigeant vis-à-vis de soi et des autres afin de progresser individuellement et collectivement.

CETTE OFFRE EST FAITE POUR TOI SI TU VEUX :

- Faire partie d'une entreprise ESS innovante, avec des enjeux écologiques, logistiques et e-commerce passionnants et en forte croissance,
- Évoluer dans un environnement stimulant intellectuellement et ambitieux,
- Des chouettes avantages (produits de L'intendance 😊), un bureau à Station F et dans notre entrepôt dans le 18ème arrondissement de Paris.

Postule sur [Welcome Kit](#) ou envoie un CV & un paragraphe de motivation à noelie@lintendance.co.

Au plaisir de te lire !