

L'entreprise

Créée en 2013, RézoSocial est une entreprise sociale et solidaire parisienne reconnue Jeune Entreprise Innovante par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Nous développons le logiciel SIHAM qui permet aux structures du médico-social de suivre les parcours de leurs bénéficiaires. Parmi nos clients les plus connus : Emmaüs, Armée du Salut, Les Restos du cœur, La Fondation des Apprentis d'Auteuil, Le Centre d'action Sociale de la Ville de Paris.

Nous recherchons un.e Chargé.e de clientèle (H/F) pour accompagner les utilisateurs de notre logiciel : travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés, encadrants, directeurs de structures, etc.

En forte croissance, RézoSocial a très rapidement augmenté son chiffre d'affaires auprès d'une clientèle qui nous renouvelle sa confiance. L'équipe compte aujourd'hui 32 collaborateurs et plus de 300 clients.

L'ambiance de travail est chaleureuse, et l'équipe est très attachée aux valeurs de générosité, de solidarité et d'ouverture aux autres.

<https://www.rezosocial.org/>

Le poste

Pour renforcer l'équipe, RézoSocial recrute un(e) chargé(e) de clientèle (F/H) en CDI.

Le chargé de clientèle (F/H) est responsable de l'installation et de l'utilisation par les clients du logiciel Siham. Le périmètre des missions est le suivant :

- Assistance au pôle commercial dans l'avant-vente (démonstration, réponses aux questions techniques),
- Installation le logiciel pour les clients (reprise de données, paramétrage, tests, mises à jour),
- Formation à distance ou en présentiel aux fonctionnalités du logiciel,
- Support après-vente par mail ou téléphone, recueil des besoins et partage avec l'équipe de développeurs et de chefs de projets,
- Accompagnement aux reportings adaptés aux besoins spécifiques.

Suite aux remontées clients et aux évolutions réglementaires, le chargé de clientèle (F/H) est amené à effectuer des améliorations légères dans le logiciel via une interface de paramétrage en lien avec l'équipe développement. Quelques compétences techniques sont utiles.

Le chargé de clientèle (F/H) est basé dans les locaux de RézoSocial et se déplace ponctuellement en clientèle. Il participe au déploiement du logiciel pour les nouveaux clients, il partage les attentes des clients à l'équipe de chefs de projets.

Profil et compétences recherchées

Expérience relations clients : première expérience

Première expérience de 2 ans en chargé(e) de clientèle.
Capacité à distinguer les attentes clients en niveau de traitement souhaitée.
Connaissance pratique des notions de plans de charge.
Forte empathie professionnelle.

Expérience informatique : Connaissance des outils bureautiques et notamment tableurs

Utilisation avertie des outils bureautiques, formules de traitement de données dans les tableurs.
A l'aise avec les outils en ligne sur Internet

Formation : Le chargé de clientèle (F/H) sera formé aux outils en interne : Siham fonctionnant en mode SaaS, XML et Linux : utilisés de manière basique, MySQL : utilisée pour l'écriture de requêtes simples.

Expérience insertion attendue : forte curiosité et empathie

La personne candidate doit avoir une appétence ou une forte curiosité pour le monde de l'insertion par l'activité économique (IAE).

Les clients sont tous des structures agissant pour l'accompagnement de personnes en situation de fragilité. L'empathie et la débrouillardise sont donc des qualités importantes pour ce poste.

Environnement de travail

Conditions :

- Poste à pourvoir en CDI, basé à Paris 20e, début dès que possible, rémunération 28 000 Euros brut annuel.
- Temps plein, tickets restaurant, mutuelle, prévoyance, remboursement à 50 % de la carte transport

Merci d'adresser votre candidature à : rh@rezosocial.org
en précisant dans l'objet : « Candidature au poste de Chargé(e) de clientèle Logiciel »
