

# Responsable du Support Client



**Localisation** : Paris / Remote



**Type de contrat** : CDI



**Expérience requise** : 3 à 6 ans



**Niveau d'études** : Bac+3 / Bac+5 en commerce, gestion ou domaine équivalent



**Date de début** : Dès que possible



## À propos de Acme, Inc.

Acme, Inc. est un acteur innovant dans le domaine des logiciels SaaS pour la gestion des ressources humaines. Notre mission est d'aider les entreprises à optimiser leur gestion RH grâce à des solutions technologiques performantes et intuitives.



## Pourquoi ce poste existe ?

Dans un contexte de forte croissance, nous cherchons à renforcer notre équipe Support & Expérience Client afin d'améliorer la satisfaction et la fidélité de nos clients. En tant que **Responsable du Support Client**, vous jouerez un rôle central dans l'optimisation de notre service client, la résolution efficace des problèmes rencontrés et l'amélioration continue de nos processus.



## Vos missions et responsabilités



**Améliorer la satisfaction client** → Atteindre un **NPS (Net Promoter Score)** de 50+ en 12 mois.



**Optimiser les processus de support** → Réduire le **temps moyen de résolution** des tickets de 30 %.



**Assurer la gestion des incidents critiques** → Traiter **100 % des tickets prioritaires** en moins de 2 jours ouvrés.



**Contribuer à la fidélisation client** → Réduire le taux de churn de 5 % à 3 % en 12 mois.



**Manager l'équipe support** → Encadrer et animer l'équipe pour garantir un service




efficace et réactif.

---




## Profil recherché

---

### **Compétences techniques (Hard Skills) :**


-  Maîtrise des outils de support client (Zendesk, HubSpot, Freshdesk).
-  Analyse de données clients et reporting (Google Sheets, Power BI, Looker).
-  Expérience en gestion de crise et relation client.

### **Compétences comportementales (Soft Skills) :**


-  Empathie et écoute active – Comprendre et anticiper les attentes des clients.
  -  Capacité à gérer le stress – Rester calme face aux clients mécontents.
  -  Leadership et esprit d'équipe – Motiver et encadrer une équipe de support.
- 


## Ce que nous offrons

---

 **Environnement stimulant** : équipe passionnée et dynamique.

 **Flexibilité** : Possibilité de télétravail partiel.






 **Évolution** : Opportunités de formation et de croissance interne.

 **Extras** : Team-buildings, participation à des événements professionnels, prime de performance.

---

## Processus de recrutement

---

-  **Premier échange** – Découverte mutuelle (15 min)
-  **Entretien technique ou mise en situation** – (30 min)
-  **Entretien avec le Head of Customer Success** – (45 min)
-  **Validation finale et onboarding** 

### **Comment postuler ?**

Envoyez votre candidature à [email/contact] ou postulez directement via [lien LinkedIn].

 *Nous avons hâte de vous rencontrer !*