

# Fiche de Poste – Responsable du Support Client

**Lieu** : Paris / Remote

**Date de prise de poste** : Dès que possible

**Type de contrat** : CDI

**Direction** : Direction Client & Services (DCS) **Service** : Support & Expérience Client

////////////////////////////////////

## Mission

---

Pourquoi ce poste existe ?

- Le **Responsable du Support Client** est chargé d'**assurer la satisfaction et la fidélisation des clients** en garantissant un service réactif et efficace.
  - Il manage une équipe de support et optimise les processus pour **réduire le temps de résolution des tickets**.
  - Il joue un rôle clé dans l'**amélioration continue du produit**, en remontant les besoins et retours clients aux équipes internes (produit, technique, commercial).
- ////////////////////////////////////

## Outcomes – Résultats attendus (3 à 8 objectifs clés)

---

- **Améliorer la satisfaction client** – Atteindre un **NPS (Net Promoter Score)** de 50+ en 12 mois.
  - **Sous-objectif 1.1** : Répondre à 90 % des tickets en **moins de 4 heures**.
  - **Sous-objectif 1.2** : Mettre en place un questionnaire de satisfaction après chaque interaction.
- **Optimiser les processus de support** – Réduire le **temps moyen de résolution** des tickets de 30 %.
  - **Sous-objectif 2.1** : Déployer une FAQ et une base de connaissances en libre-service.
  - **Sous-objectif 2.2** : Mettre en place un **chatbot** pour gérer les demandes

récurrentes.

- **Améliorer la gestion des incidents et escalades** – Assurer que **100 % des tickets critiques** sont traités en moins de **2 jours ouvrés**.
  - **Sous-objectif 3.1** : Définir des **SLAs (Service Level Agreements)** clairs avec l'équipe technique.
  - **Sous-objectif 3.2** : Organiser une **revue mensuelle des incidents majeurs** avec les équipes techniques.
- **Contribuer à la fidélisation des clients** – Réduire le taux de churn de **5 % à 3 %** en 12 mois.
  - **Sous-objectif 4.1** : Proposer des **appels proactifs** aux clients insatisfaits avant qu'ils ne résilient.
  - **Sous-objectif 4.2** : Collaborer avec les équipes commerciales pour identifier des opportunités d'upsell.

---

## Compétences requises

---

### Compétences spécifiques au poste (Hard Skills)

- **Maîtrise des outils de gestion du 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.

---

## 4 Expérience & Prérequis

---

**Expérience** : 3 à 6 ans en relation client, service client ou support technique.

**Formation** : Bac +3/+5 en commerce, gestion, ou expérience équivalente.

**Langues** : Français et anglais (B2 minimum).

---

## 5 Culture & Valeurs de l'entreprise

---

**Engagement client** – Placer l'utilisateur au centre des décisions.

**Excellence opérationnelle** – Améliorer continuellement les processus.

**Collaboration interservices** – Travailler main dans la main avec les équipes produit et technique.

**Innovation** – Tester de nouvelles méthodes pour optimiser l'expérience client.

////////////////////////////////////

## **6 Processus de recrutement**

---

**Étape 1** – Screening call avec RH (15 min)

**Étape 2** – Étude de cas (mise en situation support client) (30 min)

**Étape 3** – Entretien avec le Head of Customer Success (45 min)

**Étape 4** – Validation finale et onboarding

////////////////////////////////////

### **Pourquoi cet exemple est plus "grand public" ?**

**Un poste universel** – Responsable du Support Client est un rôle clé que l'on retrouve dans toutes les entreprises vendant un service ou un produit.

**Compréhensible par tous** – Des recruteurs, RH, responsables formation ou commerciaux peuvent s'appuyer sur ce modèle.

**Lié à l'expérience utilisateur** – La gestion client est une problématique centrale dans toutes les industries (logiciel, retail, industrie, services).