

Customer Success Manager (H/F) - Apprentissage

A propos

ApiBots est une startup en fort développement qui propose à ses clients B2B une solution SaaS de Vitrine Digitale.

Nous accompagnons nos clients dans leur transition digitale et leur eNotoriété afin qu'ils restent focus sur leur cœur de métier. Nous proposons une véritable boîte à outils de Marketing Automation afin d'optimiser leur présence digitale via une large gamme de services.

L'ambition d'ApiBots est de fournir des outils digitaux simplifiés et efficaces permettant à des entreprises de toutes tailles de pouvoir bénéficier des mêmes services que les grandes sociétés.

Après avoir commencé par la verticale de l'immobilier, ApiBots se développe sur d'autres secteurs et à l'étranger.

Descriptif du poste

Dans le cadre de notre développement, nous recherchons un *Customer Success Manager*.

Le/la candidat(e) sera au cœur de la relation client, afin de fidéliser les clients. « Satisfaction Client » est le maître mot de ce poste !

Tes missions :

Tu gères un portefeuille clients dont tu cherches à obtenir la fidélité et la loyauté. Tu es à l'écoute des clients et les accompagnes et réponds à leurs besoins :

- mise en service des solutions ApiBots pour chaque nouveau client
- onboarding des clients en visio pour leur montrer les possibilités du logiciel (gestion des posts sur les RS, gestion de la newsletter mensuelle, des funnels de vente, de la carte de visite digitale, avis clients...)
- création des campagnes publicitaires clients (SMA) sur Facebook, Google, LinkedIn ou Instagram
- gestion de l'eShop (création de comptes de RS, commandes de publicités, ebooks, formations...)
- gestion des demandes clients par chat, mail ou téléphone
- mise en place d'actions pour fidéliser la clientèle : Stratégie de fidélisation, parrainage, upsell
- animation des ateliers sur les outils ApiBots et le digital en général pour aider nos clients (nouveaux usages, comportements des cibles...)
- reporting des actions menées, remonter les points importants au management
- création de supports pour améliorer l'onboarding et l'utilisation du logiciel (slides, vidéos, tutos, utilisation d'outils d'IA...)
- rédaction de rapports pour le management ou certains clients
- Mission de veille concurrentielle
- Gestion des salons / événementiel
- Remontée de satisfaction clients

Profil recherché

Nous recherchons un(e) candidat(e) en contrat d'apprentissage.

Tu dois disposer de compétences relationnelles certaines puisque tu seras en contact quotidiennement avec les clients :

- diplomatie : pour assurer une bonne relation clients
- empathie : tu dois comprendre les problématiques des clients
- enthousiasme / motivation : pour le travail en équipe et embarquer le client avec toi
- curiosité : pour comprendre nos outils dans le moindre détail et les demandes clients
- pédagogie : adapter tes explications en fonction du client

Tu es un expert en réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Pinterest et TikTok) et aussi sur Google My Business.

Tu dois savoir utiliser de nouveaux outils digitaux rapidement. Nous utilisons les outils suivants :



Forest Admin (base de données), OVH (hébergement et sous-domaines), Google Ads, Meta ads manager, LinkedIn Ads/jobs...

Les autres outils pour le travail en équipe et la relation clients : Slack, Zoom, Calendly, Crisp, Google Drive, Excel...

Tu dois disposer d'une excellente maîtrise de la communication écrite et orale.

Curieux(se) et friand(e) de nouveaux défis, tu as soif d'apprendre.

Rigoureux(se), à l'écoute et capable de travailler de façon autonome, tu seras sous la responsabilité du CEO et du COO.

CV (avec date de naissance) et motivation exigés à jobs@apibots.io