

Chargé de service client (H/F)

Service Client– Contrat : **CDI – Paris**

Télétravail ponctuel autorisé - 27000€ brut (Annuel) - A partir de 3 année(s) d'exp.

Qui sommes-nous ?

💧 Pour répondre à l'urgence de santé publique et écologique que constituent les pollutions de l'air et sonore en environnement urbain, **Hype propose la seule application de réservation de taxis zéro émission**, sans surcoût par rapport aux alternatives polluantes.

🚗 Depuis sa création, Hype investit 100% de ses capacités et de ses ressources pour lutter immédiatement contre la pollution et le réchauffement climatique. **Lancée en 2015, à l'occasion de la COP21**, Hype intègre toutes les technologies 100% électriques (hydrogène et batterie), et opère en particulier depuis 9 ans **la plus grande flotte de taxis à hydrogène au monde**, en développant concomitamment un réseau de production et de distribution d'hydrogène vert, ouvert à tous, qui permettra d'accélérer également le passage au zéro émission d'autres mobilités professionnelles. Tout en accélérant son développement en Ile-de-France, Hype déploie sa plateforme dans de nouvelles régions en France et à l'international.

📈 Hype, **Supporteur Officiel Taxi des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024**, a lancé avec l'engagement historique du Comité d'Organisation de Paris 2024, #2024jeBASCULE une opération destinée à faire basculer vers le zéro émission les clients du transport à la demande (Taxis & VTC) et notamment les grands donneurs d'ordre publics et privés.

Hype cultive une politique en faveur de la **diversité**, de **l'égalité professionnelle** et de **l'emploi des travailleurs handicapés**.

C'est dans ce contexte de forte croissance que nous renforçons actuellement nos équipes.

Votre place dans l'organisation

Vous rejoignez le Service Client de Hype, en charge du suivi du dispatch de courses des clients et des appels/emails des clients.

L'équipe Service Client est opérationnelle 24/7 (2 jours de repos consécutifs en semaine) par créneaux jour/soir/nuit et est accompagnée par des Référents.

Vos principales missions

- Effectuer des réservations de taxis en fonction des besoins spécifiques des clients
- Fournir des informations précises sur les tarifs, les itinéraires et les délais de transport
- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants pour la réservation de taxis
- Assurer un service de haute qualité et répondre aux demandes des clients
- Assurer la coordination avec les chauffeurs de taxi afin de fournir un service ponctuel et efficace
- Résoudre les problèmes et les plaintes des clients
- Maintenir la base de données précise des réservations et des informations des clients
- Collaborer avec les équipes internes pour améliorer continuellement les processus et la qualité du service
- Assister les chauffeurs : facilitation du travail des chauffeurs de taxi et résolution d'incidents
- Écouter les besoins des clients et leur proposer des solutions adaptées à leur situation
- Travail consécutif sur 5 jours
- Horaires indicatifs 00h-08H30

La liste est non exhaustive et comporte bien d'autres opportunités à découvrir progressivement une fois en poste.

Votre profil

- Diplômé(e) minimum ou équivalent Bac
- Première expérience pertinente dans le domaine de la relation client exigée
- Aisance technique sur les outils informatiques (smartphone, ordinateur, mail, app) et Office (Excel indispensable)
- Autonomie, rigueur et organisation
- Réactivité et adaptabilité
- Maîtrise et gestion des priorités/facteurs de stress
- Sens de l'écoute et de la communication
- Excellent relationnel, travail en équipe

- Maîtrise de l'anglais

Les + du poste

- Entreprise **engagée, novatrice** et en **fort développement**
- **Flexibilité & mobilité - télétravail** et bureaux à Paris (République) et Charenton-le-Pont (94)
- **100 % prise en charge** abonnement transport (Navigo/Vélib)
- **100 % prise en charge** mutuelle collaborateur et ses ayants droit
- **RTT**
- **Participation & intéressement** (selon les années).