

# 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.

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).

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