



la seule app zéro émission

**#jeBASCULE**

## CHARGÉ DE SERVICE CLIENT (H/F)

Pôle Service Client

Contrat : CDI - Localisation : Paris 75011 - Début : dès que disponible

### 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.

📄 Premier Partenaire Taxi de l'histoire des Jeux Olympiques et Paralympiques, Hype a lancé avec le Comité d'Organisation des Jeux de Paris 2024, **#jeBASCULE** un mouvement destiné à accélérer la bascule des mobilités vers le zéro émission, et en particulier le Transport à la Demande (taxi & vtc).

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

### Descriptif du poste

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 Team Lead.

### Vos principales missions :

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

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




## Votre profil

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

## Les + du poste

- o **Entreprise engagée, innovante et en développement** ; équipe dynamique, perspectives d'évolution
- o Bureaux à Paris (République) et Charenton-le-Pont (94)
- o **Prise en charge à 100%** de la mutuelle pour le salarié et ses ayants droits, et de **100% des abonnements transports** collectifs et partagés (Navigo & Vélib)
- o **Participation et intéressement** en lien avec les cycles de l'entreprise

## Processus de recrutement

-  Entretien téléphonique RH
-  Entretien avec le Management du Service Client et RH
-  Entretien avec le Management du Pôle