



la seule app zéro émission

**#jeBASCULE**

## CUSTOMER CARE JUNIOR (H/F)

Pôle Business Développement et Corporate Affairs

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 travaillerez au sein du pôle business développement et affaires corporate qui coordonne les relations clients, les partenariats et les relations extérieures, en lien avec les équipes opérations, communautés chauffeurs et clients. Vous interagirez également avec un certain nombre de parties prenantes publiques et privées.

**Votre mission :** contribuer à coordonner la relation avec les clients B2B (publics et privés), depuis leur intégration jusqu'à la facturation, sous la responsabilité du Customer Care Manager. Vous êtes le point de contact principal des clients B2B pour toutes leurs demandes afin de garantir leur satisfaction. Cela inclut :

- o Assurer un service clients de qualité
- o Répondre aux demandes des clients B2B de manière rapide, professionnelle et personnalisée
- o Analyser les réclamations, apporter des réponses, mettre en place des solutions pérennes (process, ...)
- o Mettre en place les contrats, incluant leur intégration administrative et comptable
- o Suivre les aspects administratifs auprès des différents services concernés au sein de l'entreprise
- o Gérer des tableaux de bord de suivi des opérations
- o Produire des reportings sur le déroulement des opérations
- o Maintenir à jour la base de données des informations clients
- o Collaborer avec les équipes pour améliorer continuellement les process et la qualité du service

### Votre profil

- o Vous disposez idéalement d'une formation supérieure de type École de commerce ou équivalent universitaire min. BAC+3
- o Vous avez minimum 1 an d'expérience sur un poste équivalent
- o Vous êtes curieux(se), investi(e), rigoureux(se) et motivé(e) à l'idée de développer vos compétences
- o Vous avez un excellent relationnel et une forte culture de la relation client
- o Vous aimez apporter des solutions constructives à vos interlocuteurs
- o La maîtrise de l'anglais est nécessaire

## 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
-  Entretien avec le Management du Pôle

**Contact pour faire parvenir votre candidature** : [servicerh@hype.taxi](mailto:servicerh@hype.taxi)