



## AGENT SERVICES CLIENTS ET ADMINISTRATIFS (H/F)

Pôle Business Développement et Service Clients

Contrat : CDI – Localisation : Paris 75010 – Début : dès que possible

[www.hype.earth](http://www.hype.earth)

### Qui sommes-nous ?

Lancé à Paris en 2015, à l'occasion de la COP21, Hype propose depuis 2015, le seul service de taxis zéro émission (100% électriques) sur tous les segments (Classique, PMR et Premium), sans surcoût par rapport aux véhicules thermiques.

### Introduction

L'agent service clients et administratifs est un acteur clé dans la relation client avec nos grands comptes. Il est notamment chargé de la prise en charge des réservations et leur suivi, la réponse aux demandes d'informations et le traitement des réclamations, tout en veillant à garantir la satisfaction client.

Il/elle jouera également un rôle clé auprès de nos chauffeurs pour coordonner le suivi client et garantir que chaque course soit effectuée en accord avec notre charte qualité.

### À propos de l'équipe Service Client :

Notre Service Client est opérationnel 24/7 et composé de trois équipes :

- Équipe 1 (5h – 13h30)
- Équipe 2 (13h – 21h30)
- Équipe 3 (21h – 5h30)

Le poste est à pourvoir sur les trois créneaux.

L'ensemble des équipes travaillent en **présentiel** dans nos bureaux situés Place de la République (Paris).

Le planning pourra être modulable sur l'ensemble des 3 créneaux.

Le contrat est établi sur 37 heures hebdomadaires, avec deux jours de repos consécutifs en semaine.

### Vos missions :

- o Gérer les appels entrants et sortants ainsi que les emails des clients
- o Effectuer les réservations de taxis en tenant compte des besoins spécifiques de chaque client
- o Suivre les courses en temps réel et s'assurer de leur bon déroulement
- o Fournir des informations précises sur les tarifs, les itinéraires et les délais de transport
- o Traiter les réclamations clients, par téléphone ou par email
- o Coordonner les chauffeurs afin de garantir un service ponctuel et de qualité
- o Assister les chauffeurs dans le bon déroulement de leurs courses
- o Collaborer avec les équipes internes pour optimiser les processus et améliorer la satisfaction client
- o Préparer, vérifier et archiver les factures clients et chauffeurs
- o Suivre les remboursements et avoirs selon les procédures établies
- o Suivre les paiements et signaler les anomalies
- o Mettre à jour les tableaux de suivi et documents de travail

## Profil recherché

**Nous recherchons un profil animé d'un esprit agile, capable de s'adapter à un environnement en constante évolution et qui souhaite s'engager pleinement dans le projet global de l'entreprise.**

À l'aise avec les outils digitaux, vous possédez également de bonnes compétences rédactionnelles.

Vous faites preuve d'autonomie et de rigueur. Votre sens de l'écoute et votre excellent relationnel vous permettent d'assurer une communication de qualité avec les clients et de collaborer facilement en équipe.

Vous êtes capable de gérer les priorités et de vous adapter face aux imprévus.

La connaissance d'outils relatifs au service client (CRM, ticketing...) et la maîtrise de l'anglais sont un plus.

## Modalités

Salaire : à partir de 27 000€ bruts annuels (selon expérience et qualifications)

- o 100 % prise en charge abonnement transport (Navigo/Vélib)
- o 100 % prise en charge mutuelle collaborateur et ses ayants droit
- o RTT

## Modalités pour postuler

Pour candidater, vous devez **impérativement** envoyer un e-mail à **candidatSC@hype.taxi** avec les informations suivantes :

1. vos shifts souhaités ;
2. votre confirmation d'un présentiel à 100 % ;
3. quelques mots présentant vos qualités personnelles et professionnelles pour le poste

## Processus de recrutement



Échange téléphonique après sélection



Entretien en présentiel avec les Co-Responsables du Service Client