

# CUSTOMER SUPPORT SPECIALIST F/H

## Leader de l'édition de logiciels pour la restauration (FoodTech)

Réf. 020136

**Lieu :** Paris 19ème

**Type de contrat :** CDI

**Niveau de salaire :** Fixe de 25 à 27.000 € plus Variable

### Missions

Notre client est un éditeur de logiciels dédiés au secteur de la restauration commerciale, leader en France sur son marché. La société compte aujourd'hui un peu plus de 70 collaborateurs et est en forte croissance depuis sa création : elle compte aujourd'hui plus de 8000 clients utilisateurs de sa solution logicielle (des cafés, des hôtels et des restaurants partout en France).

La solution couvre les fonctionnalités suivantes dans le but simplifier la vie des restaurateurs :

- Réservation et placement
- Prise de commande et encaissement
- Communication avec la cuisine
- Gestion des stocks de produits
- Comptabilité
- Statistiques / Reporting / Aide à la décision

Notre client recrute **un/une Customer Support Specialist**. Vous serez intégré(e) à l'équipe Customer Success et vous aurez pour missions de :

- Appeler les clients afin de s'assurer de leur niveau de satisfaction.
- Conseiller et guider les clients dans leur utilisation de la solution logicielle.
- Escalader les problématiques que vous ne pouvez pas résoudre auprès du bon service (Support, Commercial, Finance...).
- Alimenter le CRM.
- Récolter les avis des clients sur les stores et les sites d'avis.
- Mettre en place, coordonner et analyser les enquêtes de satisfaction.
- Contribuer aux différents projets du Service Customer Success.

## Profil recherché

- 1ère expérience réussie dans l'accompagnement d'utilisateurs clients de solutions logicielles (expérience orientée satisfaction client).
- Nice to have : connaissance du monde de la restauration.