



# Customer Success Manager

## Bilingue Allemand / Français

### CDI

#### À propos

Gibus Cycles est un fabricant de vélos pour enfants qui simplifie comme jamais leur apprentissage et leur pratique. Nous distribuons une gamme de vélos ultra légers, ergonomiques et durables à destination des enfants âgés de 16 mois à 9 ans.

Notre conviction : le futur se construit avec les enfants et par leurs parents.

Inspirons-les dans leurs déplacements pour faire de leur jeu d'un jour, une évidence de toujours. Notre mission ? Imaginons la Génération Vélo.

#### Descriptif du poste

Dans le cadre du développement de la marque en Allemagne, Suisse et Autriche, vous rejoignez le peloton en tant que Customer Success Manager, aux côtés d'une

équipe de 5 personnes, dont les 2 co-fondateurs, Jean-Philippe et Franck. Vous êtes responsable du service client pour les zones germanophones sur lesquelles nous nous lançons, ainsi que du marché français en forte croissance. Vous êtes garant de notre mission d'apporter la meilleure expérience avant, pendant et après l'achat en ligne de nos vélos.

Votre objectif est de vous assurer que les visiteurs de notre site (service avant-vente) comme les propriétaires de nos vélos Gibus Cycles (service après-vente) soient toujours surpris de l'excellence du service que nous proposons au-delà de nos vélos. Vous reflétez l'image de la marque à chaque parole ou phrase en étant le point de contact privilégié de ces derniers.

## 1. Ce que vous allez réaliser au quotidien :

### Convertir en avant-vente

- Vous écoutez le besoin et le contexte de chaque demande entrante afin de partager clairement les arguments les plus adaptés aux cas plus ou moins particuliers de chaque interlocuteur. Vous adaptez votre discours aux consommateurs germanophones et leurs attentes spécifiques.
- Vous développez une expertise sur le vélo enfant, d'un point de vue produit, apprentissage du vélo et de sa pratique au quotidien pour apporter les réponses les plus précises et complètes. Vous devenez un référent au sein de notre équipe en tant que "Kids Velo Coach". *Oui, oui, c'est son vrai nom !*

### S'assurer de la fluidité de la logistique et des expéditions

- Vous opérez le suivi des préparations de commandes de notre logisticien et des expéditions de notre transporteur afin d'intervenir pro activement en cas de besoin.
- Vous éduquez nos propriétaires de vélos et résolvez avec diplomatie les délais ou erreurs liés à la logistique.
- Vous participez à l'amélioration de nos processus logistiques afin de les rendre plus fluides pour le consommateur comme pour Gibus Cycles.

### Faire du service après-vente un véritable canal d'acquisition et de réachat

- Vous définissez et optimisez constamment des modèles de réponses permettant d'être précis, complet et anticipant les potentielles questions suivantes de l'interlocuteur.
- Vous répondez avec efficacité, certes, mais surtout avec l'espièglerie qui nous caractérise et qui pourra faire sourire votre interlocuteur dans ce monde d'expérience client trop plate à notre goût. À vélo, la terre est loin d'être plate d'ailleurs.
- Vous gardez le contact avec les clients et les surprenez avec de petites attentions qui les convertiront en réels ambassadeurs de nos produits.

### Développer les marchés germanophones

- Vous êtes le référent pour nos actions marketing sur les marchés germanophones : Allemagne, Suisse et Autriche.
- Vous vous basez sur les premiers succès réalisés en France tout en adaptant le discours de la marque au public germanophone.

## Faire le lien entre les retours prospects / clients et l'équipe Gibus

- Vous êtes à l'écoute des demandes et retours des consommateurs, et savez les analyser.
- Vous échangez régulièrement avec l'équipe produit sur ces retours pour faire évoluer la gamme, et prévenir les demandes de service après-vente.
- Vous communiquez régulièrement ces demandes à l'équipe marketing pour anticiper au mieux les questions des consommateurs et augmenter le taux de conversion.

## 2. Ce que Gibus Cycles compte vous apporter au quotidien :

- Une grande autonomie dans votre travail et la réalisation de vos projets.
- Rejoindre une entreprise industrielle qui en est encore à ses débuts et participer à ses réflexions stratégiques.
- Le développement de vos compétences au sein d'une entreprise avec un fort engagement responsable.
- Évoluer dans une équipe pour laquelle la bienveillance et le plaisir sont les maîtres-mots.
- Une évolution de poste relative à la croissance des ventes et du développement de l'entreprise, notamment sur les marchés germanophones.

## Profil recherché

Vous avez envie d'être au début d'une (très belle !) aventure, en participant aux prémices d'une nouvelle marque pour laquelle énormément de projets restent littéralement à construire.

Vous adorez convaincre autour de vous, encore plus quand vous êtes habité par le produit que vous vendez. Vous savez vous fondre dans un habit de lumière : celui de Kids Velo Coach, vous positionnant comme expert du sujet.

Vous trouvez une réelle satisfaction à transformer un détracteur en un ambassadeur grâce à votre professionnalisme, votre sens de l'humour et de lecture de votre interlocuteur.

Vous avez toujours un temps d'avance. Vous anticipez les questions et/ou les doutes que pourrait avoir votre interlocuteur. Organisé, vous savez comment gagner du temps et en efficacité dans votre gestion de cas d'usage pour les prochaines fois.

Vous êtes un.e amoureux.se des mots, de l'orthographe et de la grammaire. Pivot n'est pas pour vous pas uniquement un poste de joueur de basket. Vous êtes capable d'échanger parfaitement à l'écrit comme à l'oral en allemand et en français.

Vous savez lire entre les lignes et avez le tact pour appeler quand il faut appeler, écrire quand il faut écrire. Un appel vaut parfois mieux que 1000 mots.

Vous êtes autant à l'aise avec les mains sur le clavier que dans le cambouis du vélo. Vous avez idéalement des premières bases de mécanique vélo et elles ne demandent qu'à se perfectionner.

Vous êtes doté(e) d'une solide culture marketing et d'une curiosité à toute épreuve, vous êtes inspirés par les marques qui font preuve d'ingéniosité dans leur gestion du service client. Vous savez qu'une marque a besoin d'un produit de qualité, d'une identité visuelle forte mais aussi et surtout d'une expérience client au-delà de nos attentes.

Vous développez des projets personnels en parallèle de votre vie professionnelle pour alimenter votre curiosité et votre soif d'apprendre. Ce sont des Tour Eiffel ou d'autres monuments construits en allumettes ? C'est accepté.

Vous êtes attiré(e) par le secteur de l'enfance, du digital et du sport. Les 3 ?

*"Dis-moi pas que c'est pas vrai ?"*



## Déroulement des entretiens

1 / Un premier entretien téléphonique de qualification.

2 / Un second entretien en visio avec Franck.

3 / Un troisième entretien physique avec les 2 co-fondateurs comprenant un test sous format étude de cas.



## Candidature

Type de contrat : CDI

Rémunération : Selon profil

Période : À partir de l'été 2024

Localisation : France ou Allemagne - Ouvert au télétravail - Bureaux à Versailles (78000)

Candidatez en écrivant à Franck : [peloton@gibuscycles.com](mailto:peloton@gibuscycles.com)

Oubliez la lettre de motivation barbante, soyez vous-même.