

Stage Relation client et Ambassadeur

Durée : 6 mois

Votre rôle

Vous êtes la voix de Vitaline, et avez deux casquettes :

- **Responsable de la Relation Clients** : Vous informez et conseillez nos clients via nos différents canaux de communication, et vous veillez à ce que leur satisfaction et la e-reputation de Vitaline soient toujours au plus haut.
- **Ambassadeur de la marque** : Vous épauliez l'ambassadeur actuel sur la partie événementiel et sponsoring. Vous êtes en charge de trouver des événements pertinents pour Vitaline et d'organiser notre venue (tenue d'un stand, animation etc.). Votre objectif est de faire grandir la notoriété de la marque et de gagner de nouveaux clients.

Nous sommes une petite équipe, ce stage est l'occasion de prendre des initiatives et d'avoir un véritable impact. Votre rôle est au coeur de la stratégie d'entreprise en pilotant les systèmes d'interaction clientèle et d'expérience client.

Vous êtes le point de contact des clients, par conséquent vous devez être en mesure de répondre à leurs besoins, d'analyser leurs retours et faire remonter l'information au marketing pour que nous puissions adapter notre proposition de valeurs. Ainsi nous pouvons améliorer nos outils, notre discours, notre offre de produits. Vous aurez aussi l'occasion de gérer des événements de A à Z.

Vos principales missions :

- **Gérer l'interaction avec les clients**
 - Traiter les demandes d'avant-vente et convertir les prospects en clients : informer, conseiller, orienter vers les bons produits, répondre aux questions sur nos différents canaux (chat, emails, téléphone...).
 - Assurer le bon fonctionnement des interfaces e-shop / logistique.
 - Suivre les incidents, en lien avec la personne en charge du SAV.
- **Améliorer la Satisfaction Client**
 - Observer et analyser les avis laissés par les clients.
 - Remonter les informations au service marketing et développement produit, pour améliorer notre offre selon les retours des clients.
 - Améliorer nos contenus : mise à jour de la FAQ, améliorer notre discours client, améliorer le contenu du site, nos emails transactionnels, notre CRM etc.
 - Mettre en valeur les témoignages de nos clients et répondre aux avis laissés sur internet pour maintenir la bonne e-reputation de Vitaline, solliciter les clients pour avoir plus d'avis.

- **Organiser et animer les évènements Vitaline**
 - En amont, identifier les évènements pertinents pour Vitaline : démarcher, planifier (évènements sportifs, forums, salons, sessions running avec nos clients...)
 - Le jour de l'évènement, gérer toute l'organisation : tenue du stand, logistique, relation client.
 - Après l'évènement, retour d'expérience : synthétiser les retours clients et les remonter au marketing, proposer des améliorations sur le discours ou les supports de communication.

Profil recherché et compétences requises

De formation école de commerce, BTS ou équivalent Bac+2, vous avez idéalement une première expérience professionnelle en service client ou une fonction commerciale. Vous êtes passionné(e) par la nutrition, le sport et/ou l'univers de la FoodTech.

- Excellent relationnel et rédactionnel irréprochable ;
- Réactif(ve) et dynamique, sympathique et polyvalent(e) ;
- Autonome et organisé(e), vous aimez optimiser les tâches pour être toujours plus réactif(ve) ;
- Vous êtes capable de prendre des initiatives, vous avez envie d'apprendre ;
- Patience et pédagogie font partie de vos qualités ;
- Vous avez une bonne affinité avec notre produit.

Pour avoir un aperçu de ce qui vous attend chez Vitaline, regardez les témoignages vidéo de [Clémence](#) et [Thomas](#), deux stagiaires qui ont fait partie de l'équipe.

Détails pratiques

Type de contrat : stage (6 mois)	Lieu : Paris 8e - métro Miromesnil
Quand : dès que possible	Niveau d'études : césure ou fin d'études
Avantages : remboursement 50% du Pass Navigo et mise à disposition de Vitaline pour le déjeuner	

Postulez directement sur [Welcome to the Jungle](#) !