



<https://latribunelibre.com/emploi/customer-care-manager-f-h>

## Customer Care Manager F/H

### Description

Rattaché.e à notre Head of Learning Experience basé à Marseille, nous recherchons un nouveau ou une nouvelle Customer Care Manager F/H dont la mission principale sera d'assurer le suivi de nos apprenants, du début de leur formation à la fin de leur parcours chez Walter.

Nos publics cibles – vos futurs interlocuteurs – sont des professionnels de santé et des personnes souhaitant se reconversion ou monter en compétences sur des thématiques plus généralistes.

L'équipe Expérience apprentissage a une place très importante chez Walter : c'est elle qui assure les interactions quotidiennes avec nos apprenants, sachant que nos formations sont dispensées en e-learning.

En pratique, notre équipe tech a optimisé la plupart de nos process et outils, de manière à ce que vous puissiez vous concentrer sur l'essentiel : la satisfaction de nos apprenants. Cela implique de devenir rapidement expert de tous nos produits et des problématiques rencontrées fréquemment par nos apprenants, pour y répondre efficacement et ainsi assurer une expérience d'apprentissage exceptionnelle à notre communauté.

Vous serez ainsi au cœur de l'action, en représentant Walter auprès de nos apprenants et de nos partenaires.

Vos principales missions en tant que Customer Care Manager seront :

#### – d'Assurer la meilleure expérience possible à nos apprenants

- Prendre en charge les demandes de nos apprenants tout au long de leur expérience chez Walter, via différents canaux : mails, appels, SMS...
- Nourrir la relation de confiance et contribuer à la fidélisation de nos apprenants
- Être un ambassadeur de la marque Walter, en étant fidèle à nos valeurs (qualité et réactivité)
- Accompagner les personnes qui nous contactent (anciens apprenants comme nouveaux prospects) dans l'inscription à une ou plusieurs de nos formations

### Organisme employeur

Walter Learning – Marseille

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

AUTRES ENSEIGNEMENTS

### Lieu du poste

13202, MARSEILLE 02,  
MARSEILLE, France

### Salaire de base

27000 € - Salaire de base  
45000 €

### Date de publication

29 août 2024 à 09:02

### Valide jusqu'au

28.09.2024

- Participer à la coordination des webinars qui font partie intégrante de nos parcours de formation
- Participer à la coordination des passages de certifications qui ont lieu en fin de formation et permettent aux apprenants de valider leurs acquis
- Alimenter la relation et les échanges avec nos partenaires impliqués dans le parcours de formation de nos apprenants (certificateurs, freelances, animateurs de webinars...)

#### **– de Contribuer à l'amélioration continue de notre service**

- Analyser les problématiques rencontrées fréquemment par notre communauté d'apprenants, proposer puis mettre en place des solutions adaptées
- Collaborer avec les autres équipes (production audiovisuelle, équipes commerciales...) en identifiant et en communiquant d'éventuels dysfonctionnements et pistes d'amélioration
- Contribuer à l'évolution de notre produit et de nos process en fonction du feedback des apprenants

#### **Qualifications**

- Vous êtes passionné(e) par la relation client et idéalement vous êtes attiré(e) par le domaine de l'éducation ou de la formation
- Vous êtes organisé(e) et savez respecter un processus mais aussi être force de proposition pour l'améliorer
- Vous êtes autonome et dynamique : Vous apprenez rapidement et vous vous adaptez aux changements
- Vous êtes exigeant(e) et fiable, soucieux d'apporter des solutions à chacun de nos apprenants
- Vous avez de très bonnes facultés de communication écrites, orales et un réel sens du contact humain
- Vous êtes à l'écoute, empathique et toujours calme pour accueillir les demandes
- Vous êtes à l'aise avec la vente

#### **Pourquoi nous rejoindre ?**

- Nous avons une politique concrète de promotion interne et un parcours de carrière défini pour les équipes commerciales. Rejoindre ce projet, c'est avoir l'opportunité de progresser professionnellement, en relevant des défis toujours plus grands et variés : évolution vers un autre processus de vente, du management, un autre département, un autre pays...
- Vous bénéficiez de la politique de rémunération des Sales et vous percevez des primes mensuelles en plus de votre rémunération fixe.
- Nous proposons des CDI de 35 heures du lundi au vendredi et nous engageons à favoriser l'équilibre de vie pro-perso de nos collaborateurs.

- Walter Learning est présent dans plusieurs grands centres urbains, dans des bureaux modernes et toujours très bien localisés ;
- Pour la grande majorité des postes, il est possible de choisir son lieu de travail entre les différents bureaux de Walter Learning. Il est également possible de changer de lieu de travail définitivement ou ponctuellement ;
- Nous proposons à tous nos collaborateurs d'accéder en illimité à l'ensemble de notre catalogue de formations.