



<https://latribunelibre.com/emploi/customer-support-specialist-f-h>

Customer Support Specialist F/H

Description

Chez **Hellowork**, nous accompagnons chaque jour des millions de personnes dans leurs projets professionnels.

Au sein de notre pôle **Education**, nos plateformes **MaFormation** et **Diplomeo** facilitent l'accès à la formation pour tous les profils, à chaque étape de leur parcours.

Notre activité Education connaît une croissance soutenue depuis plusieurs années et s'appuie sur une équipe engagée, experte et proche de ses clients. Dans ce contexte, nous renforçons aujourd'hui notre équipe avec un **Customer Support Specialist**, au cœur de l'expérience client.

Vous rejoignez une équipe composée d'**Account Strategists**, en charge de l'accompagnement stratégique de nos clients.

Ce poste de **Customer Support Specialist** joue un rôle clé : il garantit un **onboarding efficace**, un **support client de qualité** et une **amélioration continue de nos pratiques**, notamment auprès des clients small business .

C'est un **poste tremplin**, pensé pour évoluer à moyen terme vers des fonctions de **CSM ou Account Strategist**, selon votre appétence et votre progression.

Concrètement, tu auras pour missions d'assurer :

- **Onboarding clients (small business)**

- Paramétrer et accompagner les nouveaux comptes clients (3 à 10 par jour).
- Mettre en place et piloter un onboarding structuré sur le premier mois.
- Identifier rapidement les points de friction et proposer des actions correctives.

- **Support client 360°**

- Gérer les demandes clients de premier niveau (fonctionnelles, techniques et commerciales) via **chat, email et téléphone**.
- Assurer le suivi des escalades en cas d'incident technique ou d'insatisfaction client, en lien avec les équipes produit et tech.
- Profiter de chaque interaction pour aider les clients à optimiser l'usage de nos solutions et en comprendre les bénéfices.
- Partager les ressources et contenus adaptés (guides, tutoriels, vidéos).

Organisme employeur
HELLOWORK

Type de poste
Temps plein

Secteur
TRAITEMENT DE DONNÉES,
HÉBERGEMENT ET ACTIVITÉS
CONNEXES

Lieu du poste
35238, RENNES, RENNES, France

Salaire de base
28000 € - **Salaire de base**
29000 €

Date de publication
23 décembre 2025 à 18:03

Valide jusqu'au
22.01.2026

– Travailler en forte proximité avec l'équipe Account Strategist pour garantir la satisfaction et la fidélisation clients.

- **Suivi de la performance & des indicateurs**

– Assurer le suivi des KPI clés : Taux d'onboarding / Taux de churn

– Contribuer à l'atteinte des objectifs de qualité de service.

- **Amélioration continue & vision terrain**

– Participer à l'enrichissement de la base de connaissances clients (FAQ, tutoriels, vidéos).

– Contribuer à la création et à l'évolution de supports pédagogiques (vidéothèque).

– Identifier les sujets récurrents côté clients et les remonter à l'équipe produit afin d'alimenter la roadmap.

Qualifications

Tu as idéalement une première expérience réussie en **support client, relation client** ou **onboarding**, et surtout un véritable sens du service.

Tu apprécies accompagner les clients, comprendre leurs besoins et t'engager pour leur apporter des solutions concrètes.

Tu sais travailler en **autonomie**, prendre des initiatives et faire preuve de discernement pour améliorer en continu ta façon de travailler et l'expérience client.

À l'aise avec les **outils digitaux**, tu sais gérer plusieurs sujets en parallèle avec rigueur et organisation.

Outils utilisés

Microsoft 365, Zendesk (chat), Aircall, Livestorm, Jira.