

# STAGE : CUSTOMER SUCCESS MANAGER

*Césure ou fin d'études*

## Présentation de Solen

Solen est le premier bureau d'études digital spécialisé dans le domaine de la luminosité et de l'ensoleillement dans le secteur de l'immobilier résidentiel.

Notre ambition est de devenir LA référence sur les sujets de luminosité, d'ensoleillement mais aussi confort d'été dans le logement.

Pour cela nous accompagnons :

- Les promoteurs immobiliers sur leurs projet résidentiels, du développement foncier à la commercialisation en passant par la conception afin de leur permettre d'augmenter les qualités de leurs logements et de les valoriser lors de la vente.
- Les agents immobiliers, de la prise de mandat à la vente des biens, par la mise à disposition de notre application mobile et la génération de certificats de luminosité et d'ensoleillement.

A ce jour nous avons accompagné plus de de 45 promoteurs immobiliers sur leurs projets et plus de 500 agences immobilières sur tout le territoire français nous font confiance.

En interne, nous valorisons le travail en équipe et l'entraide. Notre petite équipe et nos bureaux super cosy sont un véritable catalyseur d'énergie pour toute l'équipe ! Chez Solen tout le monde est responsabilisé et tout est mis en œuvre pour que la communication soit transparente à tous les niveaux.

2021 sera une étape clé de notre croissance avec :

- Un objectif de CA doublé par rapport à 2020
- Le lancement de nouvelles offres d'accompagnement pour les promoteurs
- Le développement d'un nouvel indicateur de confort et d'une nouvelle plateforme d'aide à la vente

## Descriptif du poste

Partie à part entière de l'équipe opérationnelle, le rôle du CSM est de gérer le portefeuille de clients Agents immobiliers de Solen.

Il gère en autonomie les demandes des agents, s'assure de la bonne délivrance des certificats et est le garant de la satisfaction des clients.

Le CSM travaille main dans la main avec l'équipe Sales pour former les clients et leurs équipes à notre application et assure un suivi tout au long de l'année.

Le CSM travaille aussi à l'amélioration du produit en faisant remonter les observations et avis des clients.

En définitive, le rôle du CSM est de mesurer et garantir le bon niveau de satisfaction de nos clients agents immobiliers tout en participant à l'amélioration du produit.

## Compétences recherchées

### Des compétences indispensables :

- Bonnes capacités relationnelles, pédagogue et patient
- Sens des responsabilités, rigoureux et organisé
- Facilité de prise d'initiative, force de proposition
- Esprit analytique et est à l'aise avec les chiffres
- Sensibilité tech, être à l'aise avec les applications mobiles en général
- Adhésion à la mission et aux valeurs de Solen
- Bonne communication et être adapté au travail en équipe

### Nice to have :

- Tu es créatif et tu as plein d'idées pour développer la satisfaction client
- Tu t'intéresses à l'immobilier de manière générale

## Informations complémentaires

Rémunération selon profil

Lieu : 156 rue Oberkampf, Paris 11<sup>ème</sup>

Carte Swile (Tickets restaurants)