

Neuilly sur Seine

A propos de Clem'

Plus d'un tiers des émissions de Gaz à effet de Serre proviennent des transports dont 54% sont issus de la mobilité individuelle. C'est pourquoi les innovations autour de la mobilité électrique et le partage se déploient dans les villes, les immeubles portées part de nouvelles lois et décrets.

Depuis 10 ans, Clem', participe à la révolution de la mobilité et accompagne entreprises et collectivités vers la transition énergétique et écologique. Clem' fournit à ses clients sa technologie, plateforme et gère la relation usagers pour déployer des solutions de mobilité électrique partagée à l'échelle locale.

Aujourd'hui Clem' est leader de son segment et détient la seule technologie du marché, triplement brevetée qui permet de gérer autopartage électrique et recharge de véhicule électrique à travers une même plateforme. Notre solution permet par la suite la mise en place attendue d'une optimisation énergétique. Nous avons développé une expertise qui adresse la ruralité et les zones de précarité de mobilité. Présents dans plus de 220 villes et villages en France, et à travers les principaux acteurs de l'immobilier, nous sommes le nouvel opérateur de véhicules électriques pour les pros de la Ville de Paris et sur le plateau de Saclay.

Si vous souhaitez agir sur le changement climatique en participant à la transformation des modes de mobilité au cœur de la transition énergétique, rejoignez-nous ! 🚀



A propos du poste

Dans le cadre du développement et du déploiement de la technologie Clem' sur les territoires, nous recherchons un(e) **Responsable Customer Support** au cœur de l'expérience utilisateur.

Véritable **pilier opérationnel**, vous jouez un rôle clé dans la satisfaction des usagers et le bon fonctionnement de nos services au quotidien.

Vos missions :

- Assurer le **suivi et la résolution des tickets** au quotidien
- Former et accompagner les animateurs locaux et les usagers à l'utilisation des outils et des services d'autopartage
- Être **force de proposition** sur l'amélioration des process et contribuer à des opportunités d'upsell
- Mettre en place des actions concrètes (outils, communication, pédagogie) pour améliorer l'adoption et la satisfaction
- Recruter et accompagner des stagiaires que vous managez

Les + de ce poste :

- 🌍 **Impact concret** : vous contribuez à rendre la mobilité accessible dans des territoires ruraux, grâce à un service et des infrastructures de qualité
- 🤝 **Engagement sociétal** : vous participez activement à l'inclusivité des territoires
- 🔍 **Terrain & vision globale** : au contact d'interlocuteurs variés, vous identifiez les enjeux réels et proposez des améliorations concrètes
- 💡 **Innovation continue** : vous prenez part à l'évolution des outils et des pratiques, avec un regard critique à la fois technique et humain

Votre quotidien :

- Gérer les alertes et résoudre les blocages opérationnels
- Analyser les situations (techniques, financières, contractuelles) afin d'identifier la meilleure solution
- Coordonner les interventions (équipes internes ou prestataires) lorsque nécessaire
- Assurer le suivi complet jusqu'à la résolution des incidents

Le profil recherché :

- Diplômé(e) d'une école de commerce ou d'ingénieur
- Première expérience de **1 à 3 ans en accompagnement de clients B2B** (dont stages/alternances)

- Profil **très hands-on**, orienté résolution de problèmes, avec un esprit d'initiative
- Excellente maîtrise du français et aisance relationnelle (notamment au téléphone)
- Forte sensibilité à la **satisfaction client**
- Rigueur, autonomie et sens de l'organisation
- Appétence pour les environnements tech et dynamiques

Informations pratiques

- Localisation : Neuilly-Sur-Seine 92 en présentiel (Les Sablons)
- Astreintes (primes mensuelles selon la fréquence)
- Pass Navigo 50% / Mutuelle 50%

Pour postuler, adresser votre **CV et lettre de motivation** à rh@clem-e.com

Dans un monde en constante évolution, la diversité, l'équité et l'inclusion jouent un rôle crucial pour favoriser le bien-être et l'efficacité des équipes. Chez Clem', notre objectif est d'accueillir et de retenir tous les talents, sans aucune discrimination. C'est ainsi que nous œuvrons ensemble à construire l'avenir de la finance, en adoptant des pratiques innovantes, responsables et durables.

De plus, nous accordons une importance particulière au comportement éthique et professionnel de nos futurs collaborateurs au quotidien. À différentes étapes du processus de recrutement, nous pourrions vérifier les informations présentes sur votre CV, vos données d'identification ainsi que vos antécédents, afin d'assurer une démarche responsable et éthique.

