



Wanted : Chargé·e de relation client - Customer Care *Alternance*

L'entreprise

Née du constat que nos banques n'en faisaient pas assez pour combattre le réchauffement climatique et protéger notre planète, Green-Got est une appli bancaire qui met l'argent de ses membres au service de la protection de la planète.

Alors qu'elles prennent de nombreux, lointains et vagues engagements pour l'environnement, les banques continuent en réalité de soutenir et de financer directement ou indirectement massivement les énergies fossiles et carbonées. La preuve ? En 2020, l'impact CO2 des 4 plus grandes banques françaises était 4 fois plus fort que celui de la France entière.

En offrant à toutes et à tous (et au juste prix) un compte décarboné et facile d'accès, Green-Got démocratise la finance et l'investissement vert et permet de lutter contre le réchauffement climatique là où c'est le plus efficace.

Green-Got c'est :

- Un compte courant pour payer et être payé·e avec l'empreinte CO2 la plus faible possible ;
- Un compte épargne pour financer directement la transition écologique.

Maintenant que tu sais ce qu'est Green-Got, je me présente, je suis Adèle, Customer Care Manager chez Green-Got et je vais te présenter le job :)

Le contexte

Après un long travail de développement, nous lançons nos premiers comptes. Dans ce cadre, nous recherchons un ou une chargé·e de relation client / Customer Care pour rejoindre l'équipe et accompagner nos futurs membres, à comprendre et analyser au mieux leurs attentes et leur offrir la meilleure expérience possible.

Les missions

Nous sommes une startup. Tu auras donc un périmètre d'actions assez large et tu travailleras directement avec le reste de l'équipe variée : des dévs, des pros du marketing et des financiers (non pas la pâtisserie) et des financières.

Tes missions principales seront :

- **Gérer la relation client** via nos différents canaux (Mail, Messenger, Instagram, Chat, Téléphone, etc.) ;
- **Assister** les 1ers membres dans leur ouverture de compte et **répondre à leurs interrogations** sur Green-Got et la finance verte ;
- Mettre en place les **outils de relation** client et améliorer les process de remontée des bugs et les process internes ;
- Participer à **l'amélioration constante de nos applications**.

Ce que tu as pour nous :

Tu suis actuellement une formation en BTS, IUT, école de commerce, IAE ou tout autre formation en rapport avec la relation et la gestion des client·es et :

- Tu es **patient·e, empathique** et tu as une excellente capacité d'écoute. Tu aimes résoudre des problèmes qui mêlent l'humain et la technologie ;
- La **protection de l'environnement** a une réelle importance pour toi, ce n'est pas qu'une tendance et tu as de bonnes connaissances des grands enjeux ;
- Tu es (ultra) **rigoureux** ou **rigoureuse**, et ton orthographe est parfaite ;
- Tu es **curieux** ou **curieuse** et n'as pas peur de devoir constamment apprendre de nouvelles choses ;
- Tu es motivé·e, **très très motivé·e** ;
- Tu es **autonome**, n'as pas peur de prendre des décisions ni d'avoir des responsabilités importantes ;
- Tu es intéressé·e par les **fintechs** ;
- Tu as déjà été confronté·e à des client·es exigeant·es.
- *Bonus : Tu sais ce qu'est une authentification forte et un PAN.*

Ce qu'on a pour toi :

- Un projet et une équipe ambitieuse, jeune, déterminée et plutôt cool ;
- L'opportunité de contribuer à un projet qui aura un réel impact positif sur notre environnement et qui permet réellement de sauver des ours polaires ;
- Pouvoir prendre rapidement des responsabilités au sein de l'équipe ;
- Possibilité de remote quand il pleut (ça arrive souvent à Paris) ;

- De grosses possibilités d'évolution. Nous allons construire une banque, pas une épicerie. Si nous sommes toutes et tous suffisamment bons dans ce que nous faisons, il y aura pour les premiers arrivés de très jolies places. Il y aura également la capacité de contribuer à la formation de la culture d'entreprise et de la modeler à ton image ;
- Tous les autres trucs habituels.

Bref, viens sauver la planète avec nous, viens apporter ta pierre à l'édifice.

Process :

Tu nous envoies un CV et tout autre élément qui pourrait nous aider à jauger tes compétences et ta motivation.

S'il est sélectionné, on t'enverra un exercice à préparer (environ 2h de travail) et on passera ensuite aux entretiens.

Conditions :

- Date de début : Asap
- Type de contrat : Alternance

Contact : adele@green-got.com